

ЗАКОН

О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА

I. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Циљ и предмет

Члан 1.

У циљу заштите положаја потрошача овим законом уређују се права и обавезе потрошача, инструменти и начини заштите права потрошача, информисање и унапређење знања потрошача о њиховим правима и начинима заштите права, права и обавезе удружења и савеза чија је област деловања остваривање циљева заштите потрошача, вансудско решавање потрошачких спорова, права и обавезе државних органа у области заштите потрошача и друга питања од значаја за положај и заштиту потрошача.

Основна права потрошача

Члан 2.

Основна права потрошача су права на:

- 1) задовољавање основних потреба - доступност најнужнијих роба и услуга, као што су храна, одећа, обућа и стамбени простор, здравствена заштита, образовање и хигијена;
- 2) безбедност - заштита од робе и услуга које су опасне по живот, здравље, имовину или животну средину или робе чије је поседовање или употреба забрањена;
- 3) обавештеност - располагање тачним подацима који су неопходни за разуман избор понуђене робе и услуга;
- 4) избор - могућност избора између више роба и услуга по приступачним ценама и уз одговарајући квалитет;
- 5) учешће - заступљеност интереса потрошача у поступку доношења и спровођења политике заштите потрошача и могућност да преко удружења и савеза удружења за заштиту потрошача буде заступљен у поступку усвајања и спровођења политике заштите потрошача;
- 6) правну заштиту - заштита права потрошача у законом предвиђеном поступку у случају повреде његовог права и накнада материјалне и нематеријалне штете коју му проузрокује трговац;
- 7) едукацију - стицање основних знања и вештина неопходних за правилан и поуздан избор производа и услуга, као и знања о основним правима и дужностима потрошача и начину њиховог остваривања;
- 8) здраву и одрживу животну средину - живот и рад у средини која није штетна за здравље и добробит садашње и будућих генерација, правовремено и потпуно информисање о стању животне средине.

Обавезујућа природа

Члан 3.

Потрошач не може да се одрекне права утврђених овим законом.

Одредба уговора или друга изјава воље која директно или индиректно ускраћује или ограничава права потрошача која произлазе из овог закона ништава је.

Ништавост поједине одредбе уговора из става 2. овог члана не подразумева ништавост целог уговора ако уговор може да производи правно дејство без те одредбе.

Понуда за закључење уговора коју потрошач даје трговцу не обавезује потрошача да понуду одржи.

Овај закон примењује се и на уговоре који за циљ или последицу имају изигравање примене његових одредаба.

Приликом тумачења и примене овог закона, мора се узети у обзир положај потрошача као економски слабије стране, а посебно положај угроженог потрошача.

На односе између потрошача и трговца који нису уређени одредбама овог закона, примењује се закон којим се уређују облигациони односи.

Приликом дефинисања и примене мера и активности државних органа, у обзир се морају узети и циљеви заштите потрошача.

Примена

Члан 4.

Одредбе овог закона се примењују на односе потрошача и трговаца, који су предмет овог закона, осим у случају постојања посебних одредби са истим циљем којима се уређују предметни односи који обезбеђују виши ниво заштите у складу са посебним прописима.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија не примењују се на уговоре који су закључени употребом аутомата за продају робе или услуга или у пословним просторијама које су аутоматизоване и уговоре о продаји хране или пића у привременим објектима. Чл. 12. и 13, чл. 26-36, члан 45. и чл. 47. и 48. овог закона не примењују се на уговоре који се закључују у области:

1) пружања услуга из уговора о организовању путовања, повезаном путном аранжману, временски подељеном коришћењу непокретности и права потрошача из уговора о боравку ученика или студената у породици у иностранству или другом одговарајућем смештају;

2) периодичне доставе хране, пића или других производа намењених свакодневной употреби у домаћинству које трговац испоручује у правилним временским размацима потрошачу;

3) уговоре који су закључени употребом аутомата за продају робе или услуга или у пословним просторијама које су аутоматизоване;

4) за продају хране и пића у привременим објектима.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји примењују се и на уговоре о испоруци робе која је предмет производње.

Одредбе овог закона којима се уређује одговорност за производе са недостатком не примењују се на одговорност за штету проузроковану нуклеарним удесима и на одговорност за штету која је уређена потврђеним међународним уговорима.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о: организовању путовања, повезаном путном аранжману, временски подељеном коришћењу непокретности примењују се и на права потрошача из уговора о боравку ученика или студената у породици у иностранству или другом одговарајућем смештају.

На питања заштите корисника финансијских услуга, односно заштите учесника на тржишту капитала, примењују се одредбе посебног закона.

Значење појединих израза

Члан 5.

Поједини изрази употребљени у овом закону имају следеће значење:

1) потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;

2) трговац је правно лице, предузетник или физичко лице које наступа на тржишту у оквиру своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе, укључујући и друга лица која послују у његово име или за његов рачун;

3) продавац је, у смислу одредаба којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји и заштита потрошача у остваривању права из уговора о пружању услуга, трговац са којим је потрошач закључио уговор о продаји робе или пружању услуге;

4) организатор је трговац који организује туристичко путовање и продаје или нуди на продају, непосредно или посредством посредника или заједно са другим трговцем или трговац који другом трговцу преноси податке о путнику, на начин прописан овим законом. Организатор делатност обавља на основу прописане лиценце;

5) посредник је трговац који продаје или нуди на продају туристичко путовање које је сачинио организатор и продаје друге услуге путовања, за које послове није потребна прописана лиценца;

6) уговор о продаји је сваки уговор којим продавац преноси или се обавезује да пренесе својину на роби потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену, укључујући и уговор који за предмет има и продају робе и пружање услуге;

7) роба је телесна покретна ствар, осим покретних ствари које се продају у поступку извршења или у другом на основу закона прописаном поступку; вода, гас и електрична енергија сматрају се робом када се нуде за продају у ограниченом обиму или ограниченој количини;

8) уговор на даљину је уговор закључен између трговца и потрошача у оквиру организоване продаје или пружања услуга на даљину без истовременог физичког присуства трговца и потрошача, искључивом употребом једног или више средстава комуникације на даљину до тренутка закључења уговора, укључујући и сам тренутак закључења;

9) средство комуникације на даљину је средство које омогућава закључење уговора између трговца и потрошача који се не налазе на истом месту у исто време;

10) дигитални садржај означава податке који су произведени и испоручени у дигиталном облику;

11) уговор закључен, као и уговор за који је потрошач дао понуду изван пословних просторија је сваки уговор између трговца и потрошача закључен изван пословних просторија трговца уз истовремено физичко присуство трговца и потрошача; уговор закључен у пословним просторијама трговца или путем средстава комуникације на даљину, а о чијем закључењу су вођени преговори изван пословних просторија трговца уз истовремено физичко присуство трговца и потрошача; уговор закључен током путовања које је организовао трговац и које је за циљ или последицу имало промовисање и продају робе или услуга потрошачу;

12) пословне просторије су непокретни малопродајни објекти у којима трговац стално обавља своју делатност као и покретни малопродајни објекти у којима трговац обично обавља своју делатност;

13) поруџбеница је писмено или електронска порука, која садржи уговорне одредбе које потрошач потписује изван пословних просторија трговца у намери да закључи уговор;

14) производ је, у смислу одредби овог закона којима се уређује непоштена пословна пракса, свака роба и услуга укључујући непокретности, права и обавезе, као и у смислу одредби овог закона које уређују одговорност за производе са недостатком, покретна ствар која је одвојена или уграђена у другу покретну или непокретну ствар укључујући енергију која је произведена или сакупљена за давање светлости, топлоте или кретања;

15) професионална пажња је повећана пажња и вештина која се у правном промету основано очекује од трговца у пословању са потрошачима, у складу с добрим обичајима и начелом савесности и поштења;

16) произвођач је лице:

- (1) које производи или увози готове производе, робу, сировине и саставне делове на територију Републике Србије ради продаје, закупа, лизинга или друге врсте промета;
- (2) које се представља као произвођач стављањем свог назива, заштитног знака или другог обележја на робу;
- (3) трговац производом који не садржи податке о произвођачу ако у одређеном року не обавести оштећеног о идентитету произвођача, односно лица од кога је набавио производ;
- (4) трговац увозног производа који садржи податке о произвођачу, али не садржи податке о увознику;

17) повезани уговор је уговор на основу којег потрошач прибавља робу или услуге које су у вези са уговором закљученим на даљину или уговором закљученим изван пословних просторија трговца, у којем робу испоручује или услуге пружа трговац или треће лице на основу споразума између трећег лица и трговца;

18) јавна аукција је поступак продаје робе надметањем потрошача којим руководи аукционар и у којем потрошачи присуствују продаји или им је дата прилика да присуствују, при чему учесник у надметању који да најбољу понуду има обавезу да робу купи;

19) пословна пракса је свако чињење или нечињење трговца, начин његовог пословања или представљања и пословна комуникација, укључујући

оглашавање које је непосредно повезано са промоцијом, продајом или испоруком производа потрошачима;

20) просечни потрошач је потрошач који је добро обавештен и разумно обазрив, имајући у виду друштвене, културне и језичке особености;

21) уговорна одредба је свака одредба уговора, укључујући посебне погодбе, о чијој садржини је потрошач преговарао или могао да преговара са трговцем, као и опште одредбе чију садржину је унапред одредио трговац или трећа страна;

22) штета је, у смислу одредби овог закона којима се уређује одговорност за производе са недостатком, последица која настаје смрћу или телесном повредом, као и последица настала уништењем или оштећењем неког дела имовине који оштећени обично користи за личну употребу или потрошњу;

23) уговор о пружању услуга је сваки уговор, који није уговор о продаји, у складу са којим продавац пружа или се обавезује да пружи услугу потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену за услугу;

24) услуга од општег економског интереса је услуга чији квалитет, услове пружања или цену, уређује или контролише државни орган или други имацац јавног овлашћења, нарочито због велике вредности почетних улагања, ограничености ресурса неопходних за њено пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, а у циљу задовољења општег друштвеног интереса (нпр. услуге из области енергетике, снабдевања водом за пиће, пречишћавања и одвођења атмосферских и отпадних вода, превоза путника у домаћем јавном линијском превозу, електронске комуникационе услуге, поштанске услуге, управљање комуналним отпадом, управљање гробљима и сахрањивање, управљање јавним паркиралиштима, обављање димничарских услуга и сл.);

25) услуге путовања су превоз путника, смештај који се не пружа у оквиру превозног средства намењеног превозу путника, изнајмљивање аутомобила, других моторних возила или мотоцикала (у даљем тексту: изнајмљивање моторних возила) и друге услуге у туризму;

26) друге услуге у туризму су услуге које не чине саставни део превоза, смештаја или изнајмљивања моторних возила и које могу бити продаја улазница за концерте, спортске догађаје, забавне паркове, као и услуге туристичког водича и сл.

27) туристичко путовање је пакет аранжман, као комбинација две или више услуга путовања (превоз, смештај, изнајмљивање моторних возила и друге услуге у туризму), које је организатор самостално или по захтеву путника понудио, припремио или комбиновао, све у трајању дужем од 24 сата или у краћем трајању ако укључује једно ноћење, као и једно или више ноћења које укључује само услугу смештаја у одређеном термину или временском трајању и које се продаје по цени исказаној у јединственом износу. Туристичким путовањем не сматра се излет, путовање за сопствене потребе и повезани путни аранжман изузев у случају прописаном овим законом;

28) путовање за сопствене потребе је путовање које непрофитне организације пружају повремено, у ограниченом обиму, без сврхе стицања добити, искључиво за ограничен број својих чланова;

29) уговор о организовању путовања је уговор о туристичком путовању који обухвата све услуге из програма путовања, као и посебне захтеве путника, које чине неодвојив део неопходан за реализацију путовања, са јасно

назначеним почетком и завршетком путовања и који се продаје по јединственој продајној цени и чине га општи услови путовања, програм путовања, потврда о путовању, ваучер и др;

30) повезани путни аранжман представља најмање две различите услуге путовања, изузев смештаја, купљене за потребе истог путовања, ако организатор, односно посредник приликом једне посете, односно контакта путника са директним пружаоцем те услуге, на једном продајном месту омогући избор и посебно плаћање сваке услуге путовања, или омогући циљану куповину најмање једне додатне услуге путовања од другог трговца, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен најкасније 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања. Повезани путни аранжман не представља туристичко путовање, изузев у случајевима прописаним овим законом;

31) путник је потрошач који купује или за чији рачун се купује, односно потрошач који користи туристичко путовање, повезани путни аранжман или излет, као и другу услугу у туризму;

32) недостатак саобразности услуге туристичког путовања је неиспуњење, делимично испуњење или неуредно испуњење услуга које су обухваћене туристичким путовањем, излетом или другом туристичком услугом;

33) продајно место услуге путовања је простор, односно просторија, где се врши продаја или интернет страница, односно сличан online систем за продају услуге путовања путем интернета;

34) репатријација је враћање путника у место поласка или друго место о којем се уговорне стране договоре;

35) уговор о временски подељеном коришћењу непокретности (тајм-шеринг) је уговор којим се трговац обавезује да потрошачу да на коришћење у два или више наврата једну или више непокретности у којима се може преноћити, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду и закључује се на рок од најмање годину дана или са могућношћу прећутног продужења;

36) уговор о трајним олакшицама за одмор је уговор којим се трговац обавезује да потрошачу да попуст или друге привилегије и олакшице у погледу смештаја за одмор, посебно или уз услугу путовања, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду и закључује се на рок од најмање годину дана или са могућношћу прећутног продужења;

37) уговор о помоћи приликом препродаје је уговор којим се трговац обавезује да потрошачу пружи помоћ приликом куповине или продаје временски подељеног коришћења непокретности или трајних олакшица за одмор, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду;

38) уговор о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности је уговор којим се трговац обавезује да потрошача укључи у систем размене временски подељеног коришћења непокретности, с тим да потрошачи могу да уступе узајамно на одређено време права из уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду;

39) вансудско решавање потрошачких спорова, у смислу овог закона, је начин решавања спорова између потрошача и трговца, пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова уписаним у Листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова у складу са овим законом;

40) давалац гаранције је трговац, било да се ради о произвођачу, увознику, трговцу на велико или трговцу на мало, који преузима обавезе према потрошачу по основу дате гаранције;

41) техничка роба је сложена ствар, односно уређај индустријске производње трајније употребе (апарати за домаћинство, компјутери, телефони, моторна возила и слично) за чији је рад неопходна електрична енергија, друго средство напајања (нпр. батерија или акумулатор) или мотор на унутрашње сагоревање;

42) кодекс добре пословне праксе је споразум или скуп правила која нису предвиђена законом, подзаконским актима или управним актима, која дефинишу понашање трговца који прихватају обавезе из кодекса у вези са једном или више посебних пословних пракси или привредних делатности;

43) доносилац кодекса добре пословне праксе означава лице, укључујући трговца или групу трговаца, које је одговорно за формулисање и ревизију кодекса добре пословне праксе и/или надзор над применом кодекса од стране оних који су се њим обавезали;

44) трајни носач записа је сваки инструмент који омогућава потрошачу или трговцу да сачува податке који су им намењени, на начин да подаци остану доступни за будућу употребу током раздобља примереног сврси податка који омогућава непромењену репродукцију сачуваних података, као што су папир, електронска пошта, CD – ROM, DVD, меморијска картица и хард диск рачунара;

45) финансијске услуге су све банкарске и кредитне услуге, услуге осигурања, услуге управљања добровољним пензијским фондом, услуге финансијског лизинга, услуге издавања електронског новца, инвестиционе и платне услуге, као и финансијске погодбе, у смислу посебних закона којима су уређене те услуге.

Изрази који се користе у овом закону и прописима који се доносе на основу овог закона, а који имају родно значење, изражени у граматичком мушком роду, подразумевају природни женски и мушки пол лица на која се односе.

II. ИНФОРМИСАЊЕ ПОТРОШАЧА И ЕДУКАЦИЈА

Истицање цене

Члан 6.

Трговац је дужан да, осим ако овим законом није другачије прописано, на недвосмислен, читак и лако уочљив начин истакне продајну и јединичну цену робе или услуге, у складу са прописима којима се уређује трговина.

Продајна цена услуге

Члан 7.

Трговац је дужан да сачини ценовник или тарифник услуга.

Ценовник или тарифник услуга из става 1. овог члана, трговац је дужан да истакне у излогу, пословним просторијама или на другом месту на коме нуди вршење услуга.

Ако трговац нуди вршење услуга у посебном одељењу продајног објекта, ценовник или тарифник услуга може да истакне у том одељењу.

Електрична енергија, гас, централно грејање и вода

Члан 8.

Трговац који нуди или оглашава вршење услуге трајног снабдевања електричном енергијом, гасом, топлотном енергијом или водом путем цевовода дужан је да у понуди или огласу јасно истакне:

- 1) јединичну цену потрошене електричне енергије или топлотне енергије;
- 2) јединичну цену потрошене воде или гаса.

Трговац је дужан да осим јединичне цене из става 1. овог члана јасно истакне цене које се не рачунају према потрошеној мерној јединици.

Бензинске станице и паркиралишта

Члан 9.

Трговац је дужан да јединичне цене горива истакне на начин којим се лицу које управља моторним возилом у правцу бензинске станице омогућава да цене лако и благовремено уочи.

Трговац који нуди простор за паркирање моторних возила односно-закуп паркинг места у гаражама је дужан да на улазу истакне ценовник, којим се лицу које управља моторним возилом у правцу паркиралишта омогућава да цене и број слободних места лако и благовремено уочи.

Угоститељски објекти

Члан 10.

Трговац је дужан да у угоститељском објекту за пружање услуга исхране и пића на столовима истакне или преда ценовник сваком потрошачу пре пријема поруџбине, а на захтев потрошача и приликом плаћања.

Трговац је дужан да ценовник хране и пића истакне и на улазу у угоститељски објекат из става 1. овог члана.

Трговац је дужан да у угоститељском објекту за смештај (хотел, мотел, туристичко насеље, камп, пансион, хостел, преноћиште, одмаралиште, кућа, апартман, соба и слично) истакне:

- 1) продајну цену смештаја, пансиона и полупансиона и износ боравишне таксе на видљивом месту, у свакој соби и на рецепцији;
- 2) продајну цену хране и пића у ценовницима који морају бити доступни потрошачима у довољном броју примерака и на местима на којима се потрошачи услужују.

Ако је у угоститељским објектима из ст. 1. и 3. овог члана омогућена употреба средстава комуникације на даљину, трговац је дужан да поред тог средства истакне цену употребе по јединици времена или продајну цену једног коришћења.

Цене за пружене услуге из ст. 1-4. овог члана обухватају накнаду за пружену услугу и додатне трошкове.

Издавање рачуна

Члан 11.

Трговац је дужан да за купљену робу или услугу потрошачу изда рачун.

Рачун из става 1. овог члана нарочито садржи:

- 1) назив или пословно име, адресу и податке који су значајни за утврђивање идентитета трговца;
- 2) податке о продатој роби или пруженој услузи;
- 3) продајну цену;
- 4) датум издавања рачуна;
- 5) спецификацију из члана 75. став 3. и члана 90. став 3. овог закона;
- 6) укупан износ за плаћање.

За пружене услуге од општег економског интереса рачун из става 1. овог члана, поред елемената наведених у ставу 2. овог члана, мора да садржи и јединичну цену.

Трговац мора да се придржава истакнуте цене и услова продаје.

Забрањено је наплаћивање издавања и слања рачуна потрошачу.

Забрањено је наплаћивање издавања и слања опомена потрошачу ради наплате доспелих новчаних потраживања.

Рачун из става 1. овог члана садржи и остале податке у складу са посебним прописима.

Дужност обавештавања пре закључења уговора

Члан 12.

Трговац је дужан да пре закључења уговора о продаји робе или пружању услуга, потрошача на јасан и разумљив начин на српском језику или језику националне мањине, у складу са законом, обавести о:

- 1) основним обележјима робе или услуге;
- 2) пословном имену, матичном броју, адреси седишта и броју телефона;
- 3) продајној цени или начину на који ће се продајна цена обрачунати ако се због природе робе или услуге продајна цена не може утврдити унапред, као и о свим додатним поштанским трошковима и трошковима транспорта и испоруке и могућности да се ти трошкови могу ставити потрошачу на терет;
- 4) начину плаћања, начину и року испоруке, начину извршења других уговорних обавеза;
- 5) постојању законске одговорности због несаобразности робе или услуге уговору;
- 6) начину изјављивања рекламације трговцу, а нарочито о месту пријема и начину поступања трговца по њима, као и условима који се односе на остваривање права потрошача по основу саобразности;
- 7) приликом понуде и продаје техничке робе о доступности резервних делова, прикључних апарата и сличних делова, техничког сервиса или одржавања и оправке за време и после престанка периода у којем одговара за несаобразност уговору, односно после престанка производње или увоза робе;

8) условима за раскидање уговора, ако је закључен на неодређено време или ако се продужава аутоматски;

9) могућности вансудског решавања спорова;

У зависности од околности конкретног случаја и врсте робе или услуге трговац је дужан да пре закључења уговора потрошача обавести и о:

1) трајању уговора;

2) минималном трајању уговорних обавеза;

3) функционалности, укључујући и мере техничке заштите дигиталног садржаја;

4) релевантној интероперабилности дигиталног садржаја са хардвером и софтвером о којима трговац има сазнања или о којима се разумно може очекивати да има сазнања;

5) постојању и условима постпродајних услуга и гаранцијама.

Трговац није дужан да потрошача обавести о подацима из ст. 1. и 2. овог члана, ако те појединости очигледно произлазе из околности закључења уговора.

У случају јавне аукције, трговац може да уместо обавештења о подацима из става 1. тачка 2) овог члана обавести потрошача о адреси и подацима који су од значаја за утврђивање идентитета аукционара.

Ако трговац и потрошач закључе уговор, подаци из ст. 1. и 2. овог члана постају његов саставни део.

Терет доказивања извршења обавезе обавештавања потрошача о подацима из ст. 1. и 2. овог члана сноси трговац.

Ако приликом закључења уговора трговац не поступи у складу са обавезом обавештавања из ст. 1. и 2. овог члана, потрошач може захтевати поништај уговора, независно од тога да ли је трговац имао намеру да га пропуштањем обавештавања наведе на закључење уговора. Право да се захтева поништај уговора престаје истеком годину дана од дана закључења уговора.

Одредбе ст. 1. и 2. овог члана се такође примењују на уговоре о снабдевању водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, на уговоре о снабдевању топлотном енергијом и о испоруци дигиталног садржаја који се не испоручује на трајном носачу записа.

Додатни трошкови

Члан 13.

Потрошач није дужан да плати било какав облик додатних трошкова, укључујући и поштанске трошкове и трошкове транспорта и испоруке, ако трговац није добио изричиту сагласност потрошача за конкретне додатне трошкове поред уговорене накнаде за главну уговорну обавезу трговца.

Трговац је дужан да сагласност потрошача из става 1. овог члана прибави пре него што се потрошач обавезе уговором или понудом.

Ако трговац није добио изричиту сагласност потрошача за додатне трошкове, већ га је обавестио помоћу подразумеване опције која захтева да је потрошач одбије како би избегао њихово плаћање, потрошач није дужан да

плати накнаду трговцу за додатне трошкове. Уколико је већ платио трговцу додатне трошкове, потрошач има право на повраћај новца.

Плаћање новчане обавезе

Члан 14.

Новчана обавеза коју потрошач плаћа путем банке, јавног поштанског оператора или другог лица, које у складу са законом пружа платне услуге, сматра се измиреном на дан када су банка, јавни поштански оператор или друго лице које у складу са законом пружа платне услуге примили платни налог потрошача.

Едукација и информисање потрошача које спроводе удружења и савези

Члан 15.

Удружења и савези удружења за заштиту потрошача (у даљем тексту: удружења и савези) пружају и спроводе едукацију и информисање потрошача, на независан и објективан начин, који не сме да садржи било какав облик оглашавања.

Програм наставе и учења основног и средњег образовања и васпитања обухвата и образовање ученика основних и средњих школа о основним принципима заштите потрошача, као и о правима и обавезама потрошача.

Министарство надлежно за послове заштите потрошача (у даљем тексту: Министарство) и евидентирана удружења и савези из члана 138. овог закона сарађују са основним и средњим школама у циљу едукације ученика о потрошачким правима и обавезама.

III. НЕПОШТЕНА ПОСЛОВНА ПРАКСА

Забрана непоштене пословне праксе

Члан 16.

Забрањена је непоштена пословна пракса трговца према потрошачу, пре склапања, за време и након склапања правног посла.

Терет доказивања тачности чињеничних навода трговца у вези са његовом пословном праксом је на трговцу.

Трговац је дужан да на захтев надлежног органа пружи доказ о тачности својих навода у вези са пословном праксом коју примењује.

Појам непоштене пословне праксе

Члан 17.

Пословна пракса је непоштена:

- 1) ако је противна захтевима професионалне пажње;
- 2) ако битно нарушава или прети да битно наруши економско понашање, у вези с производом, просечног потрошача на кога се та пословна пракса односи или којој је изложен или понашање просечног члана групе, када се пословна пракса односи на групу потрошача.

Трговац битно нарушава економско понашање потрошача ако својом пословном праксом битно умањује могућност потрошача да оствари потребан ниво обавештености за одлучивање, услед чега потрошач доноси економску одлуку коју иначе не би донео.

Економска одлука потрошача у смислу става 2. овог члана је одлука о томе да ли, на који начин и под којим условима да купи производ, да цену плати у целости или делимично, да ли да задржи или да врати производ, или да искористи неко друго право у вези с производом које има по основу уговора, да ли да нешто учини или да се уздржи од каквог поступка (у даљем тексту: економска одлука).

Пословна пракса која прети да битно наруши економско понашање јасно одређене групе потрошача, који су због своје психичке или физичке слабости, узраста или лакомислености нарочито осетљиви на ту врсту пословне праксе или на дати производ, под условом да се од трговца могло основано очекивати да то предвиди, процењује се према просечном потрошачу те групе потрошача.

Одредбе става 4. овог члана не односе се на случајеве уобичајеног и допуштеног оглашавања које подразумева давање изјава које не треба схватати дословно.

Непоштеност се нарочито сматра обмањујућа пословна пракса и насртљива пословна пракса.

Обмањујућа пословна пракса

Члан 18.

Под обмањујућом пословном праксом, у смислу овог закона, сматра се пословна пракса трговца којом наводи или прети да наведе потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, тако што му даје нетачна обавештења или стварањем општег утиска или на други начин, чак и када су обавештења која даје тачна, доводи или прети да доведе просечног потрошача у заблуду у погледу:

- 1) постојања или природе производа;
- 2) основних обележја производа, као што су обележја која се односе на доступност, предности, ризике, начин израде, употребу, додатке који прате производ, помоћ која се потрошачима пружа после продаје и поступање по њиховим приговорима, начин и датум производње или пружања услуге, испоруку, подобност за употребу, начин употребе, количину, спецификацију, државу производње и државу порекла жига, очекиване резултате употребе или резултате спроведених тестова или провера производа;
- 3) обавеза трговца и обима обавеза, разлога за одређено тржишно поступање и његове природе, означавања или указивања на лице које посредно или непосредно подржава или препоручује трговца или производ;
- 4) цене или начина на који је обрачуната или постојања одређених погодности у погледу цене;
- 5) потребе за сервисирањем, деловима, заменом или поправком;
- 6) положаја, особина или права трговца или његовог заступника који се односе на његов идентитет или имовину, квалификације и статус, припадност или повезаност, својинска, права интелектуалне својине и одобрења којима располажу, награде или признања која су примили;
- 7) права потрошача, укључујући права из члана 51. овог закона или ризика којима може да буде изложен.

Обмањујућа пословна пракса постоји ако трговац, узимајући у обзир све околности конкретног случаја, наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, тако што:

1) оглашава производ, укључујући упоредно оглашавање, на збуњујући начин којим се отежава разликовање производа од других производа, жигова, назива других производа или ознаке другог трговца;

2) крши одредбе кодекса добре пословне праксе којем је приступио ако су те одредбе за трговца обавезујуће и проверљиве, као и ако је трговац истакао у својој пословној пракси да је обавезан таквим кодексом.

Пропуштање којим се обмањују потрошачи

Члан 19.

Обмањујућа пословна пракса постоји када трговац пропуштањем одређене радње, узимајући у обзир све околности случаја, просторна и временска ограничења употребљеног средства комуникације и допунске мере које је предузео у циљу обавештавања потрошача:

1) ускрати битна обавештења која су просечном потрошачу потребна за одговарајући ниво обавештености код одлучивања, чиме наводи или прети да га наведе да донесе економску одлуку коју иначе не би донео;

2) скрива битне информације или битне информације пружа неблаговремено или на нејасан, неразумљив или двосмислен начин или када пропусти да истакне пословну сврху свог обраћања потрошачима, чиме наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.

Позив на понуду и обавештење о особинама и цени, осим ако нешто друго не произлази из околности случаја, као битне информације мора да садржи:

1) основна обележја производа у обиму који одговара датом производу и употребљеном средству комуникације;

2) назив и адресу трговца и ако трговац послује у име другог трговца, назив и адресу трговца у чије име послује;

3) цену која обухвата пореске и друге дажбине и додатне трошкове, трошкове транспорта, поштарину и трошкове испоруке;

4) правила о плаћању, испоруци и извршавању уговорних обавеза и начину на који се поступа по рекламацијама потрошача, ако правила одступају од захтева професионалне пажње;

5) обавештење о праву на одустанак од уговора.

Изузетно од става 2. тачка 3) овог члана, ако се због својстава производа цена или додатни трошкови не могу унапред обрачунати, трговац је дужан да потрошачу достави податке на основу којих се цена или додатни трошкови обрачунавају.

Облици пословне праксе који се сматрају обмањујућом пословном праксом

Члан 20.

Облици пословне праксе који се без обзира на околности појединачног случаја сматрају обмањујућом пословном праксом јесу:

1) неистинита тврдња да је трговац потписник кодекса добре пословне праксе или да поступа у складу са одређеним кодексом добре пословне праксе;

2) неовлашћено истицање ознаке квалитета, знака од поверења или сличног знака од стране трговца;

3) неистинита тврдња трговца да је одређени кодекс добре пословне праксе одобрен од државног органа или одређене организације;

4) неистинита тврдња трговца да његову пословну праксу или продају производа, одобрава, подржава или помаже одређени државни орган или одређена организација или истинита тврдња исте садржине у случају да се трговац не придржава услова под којима му је дато одобрење, подршка или помоћ;

5) позив трговца потрошачу да учини понуду за куповину неког производа по одређеној цени, ако трговац прикрива постојање основаног разлога за сумњу да ће моћи да испоручи тај производ или опрему или да ангажује другог трговца за испоруку производа по наведеној цени, у количини и року који би се могао очекивати с обзиром на врсту производа, обим оглашавања и понуђену цену;

6) позив трговца потрошачу да учини понуду за куповину неког производа по одређеној цени, ако трговац у намери да потрошача наведе на куповину неког другог производа одбија да покаже потрошачу производ на који се оглас односи или одбија да прими наруџбину или да испоручи производ у примереном року или покаже потрошачу оштећени узорак производа на који се односи оглашавање;

7) неистинита тврдња трговца да ће производ бити расположив у кратком року или да ће бити расположив у кратком року под одређеним условима, с циљем да се потрошач наведе да одлуку о куповини донесе без одлагања, односно да му се ускрати прилика или време потребно за одговарајући ниво обавештености код доношења одлуке;

8) пропуштање трговца да потрошача, пре него што прихвати понуду, на јасан начин обавести да ће му након продаје одређеног производа пружити пратеће услуге на језику који није у службеној употреби у Републици Србији;

9) неистинита тврдња трговца или стварање погрешног утиска да је одређени производ у промету у складу са позитивним прописима;

10) представљање права која су потрошачу гарантована законом као посебне предности коју трговац нуди потрошачу;

11) употреба уредничког простора у медијима за оглашавање производа, то јест пропуштање трговца да у садржају огласа звуком или сликом нагласи да је реч о плаћеном оглашавању, а не о садржају иза којег стоји уредништво;

12) неистинита тврдња трговца о природи и значају ризика коме потрошач излаже себе или своју породицу ако не купи одређени производ;

13) оглашавање од стране трговца производа који подражава производ другог трговца и којим се потрошач намерно наводи на погрешан закључак да производе производи исти трговац;

14) стварање, вођење или оглашавање од стране трговца система продаје производа у оквиру којег потрошач плаћа накнаду за могућност остварења прихода који не зависи од успешности продаје одређеног производа, већ од учествовања других потрошача у том систему продаје (пирамидална шема);

15) неистинита тврдња трговца да престаје са пословањем или да се премешта у друге пословне просторије;

16) тврдња трговца да одређени производ повећава шансу за победу у играма на срећу;

17) неистинита тврдња трговца да одређени производ лечи одређену болест, поремећај функције или малформацију;

18) пружање нетачних информација о условима на тржишту или могућности куповине одређеног производа на тржишту у намери да се потрошач наведе да производ прибави под условима који су неповољнији од уобичајених тржишних услова;

19) тврдња да се расписује наградно такмичење или промотивна игра, ако се након тога не подели обећана награда или одговарајућа замена за њу;

20) описивање производа речима гратис, бесплатно, без накнаде или другим речима сличног значења, ако је потрошач дужан да сноси било какав трошак осим неизбежног трошка у вези са пословном праксом и преузимања или испоруке производа;

21) стављање рачуна или сличног документа којим се захтева плаћање у огласни материјал, чиме се код потрошача ствара погрешан утисак да је већ наручио оглашавани производ;

22) неистинита тврдња или стварање погрешног утиска да трговац не поступа у оквиру своје пословне делатности, професије или заната или неистинито издавање за потрошача (представљање као потрошач);

23) стварање погрешног утиска код потрошача да су након продаје одређеног производа пратеће услуге доступне и на територији друге државе осим државе у којој је производ продат.

Насртљива пословна пракса

Члан 21.

Насртљива пословна пракса постоји ако узимајући у обзир све околности конкретног случаја, трговац узнемиравањем, принудом, укључујући физичку принуду, или недозвољеним утицајем, нарушава или прети да наруши слободу избора или понашање просечног потрошача у вези са одређеним производом и на тај начин наводи или прети да наведе потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.

Недозвољени утицај, у смислу овог закона, је злоупотреба позиције моћи у циљу вршења притиска на потрошача на начин који битно ограничава способност да оствари одговарајући ниво обавештености код одлучивања, без обзира да ли се употребљава или ставља у изглед употреба физичке силе.

Критеријуми на основу којих се утврђује постојање насртљиве пословне праксе су:

- 1) време, место, природа и трајање насртљиве пословне праксе;
- 2) употреба претећег или увредљивог језика или понашања;
- 3) чињеница да трговац свесно, у намери да утиче на одлуку потрошача у вези са производом, користи несрећни случај који се догодио потрошачу или тешке околности у којима се потрошач налази, а које утичу на његову способност за расуђивање;
- 4) тешка или несразмерна вануговорна препрека коју трговац поставља потрошачу који жели да оствари своје уговорно право, укључујући

право да раскине или поништи уговор или изабере други производ или другог трговца;

5) претња трговца да ће према потрошачу предузети одређену радњу која није у складу са законом.

Облици пословне праксе који се сматрају насртљивом пословном праксом

Члан 22.

Облици пословне праксе који се без обзира на околности појединачног случаја сматрају насртљивом пословном праксом јесу:

1) стварање утиска код потрошача да не може да напусти просторије док не закључи уговор;

2) посета потрошачу, у његовом стамбеном простору, без његове претходне сагласности или супротно захтеву да га трговац напусти или да се не врати, осим ради остваривања потраживања из уговора;

3) вишеструко обраћање потрошачу, противно његовој вољи телефоном, факсом, електронском поштом или другим средством електронске комуникације, осим ради остваривања потраживања из уговора;

4) захтев да потрошач који намерава да оствари своја права из полисе осигурања достави документа која се не могу сматрати значајним за оцену основаности његовог захтева или упорно избегавање да се одговори на захтев потрошача ради одвраћања од остваривања његових уговорних права;

5) директно позивање деце или малолетника путем огласне поруке да купе или утичу на родитеље или друга одрасла лица да за њих купе производ који је предмет оглашавања;

6) захтев потрошачу да плати, врати или чува производ чију испоруку није тражио;

7) изричито обавештавање потрошача да су посао или егзистенција трговца угрожени ако потрошач не купи одређени производ;

8) стварање погрешног утиска код потрошача да је освојио или да ће предузимањем одређене радње освојити награду или какву другу корист када награда или корист не постоји или ако је предузимање друге радње у циљу освајања награде или користи условљено тиме да потрошач плати одређену суму новца или претрпи одређене трошкове.

Посебна заштита малолетника

Члан 23.

Забрањена је продаја, услуживање и поклањање алкохолних пића, укључујући пиво, дуванских производа или пиротехничких средстава, лицима млађим од 18 година живота.

У случају сумње да је потрошач лице млађе од 18 година, трговац није дужан да прода или услужи алкохолно пиће, пиво, дувански производ или пиротехничка средства док потрошач не омогући трговцу увид у важећу личну карту, пасош или возачку дозволу.

Кодекс добре пословне праксе

Члан 24.

Трговци или група трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе дужни су да се придржавају одредаба кодекса и контролишу поштовање правила тог кодекса.

Министарство подстиче трговце или групу трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе да контролишу појаву непоштене пословне праксе трговаца или групе трговаца који су приступили том кодексу.

Министарство подстиче трговце или групу трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе да обавештавају потрошаче о постојању и садржини тог кодекса.

Излагање робе, тачна мера и истицање продајних подстицаја

Члан 25.

Забрањено је одбијање да се потрошачу прода роба која је изложена или на други начин припремљена за продају или одбијање пружања услуге која се може обавити, уколико то није у супротности са другим прописом и пословном праксом.

Забрањено је условљавање продаје робе или пружања услуге продајом друге робе или пружањем друге услуге.

Трговац је дужан да потрошачу обезбеди робу у тачној мери или количини и уколико је примерено, да му омогући да провери ту тачност.

Уколико трговац нуди посебне продајне подстицаје при куповини роба и услуга, у складу са законом којим се уређује трговина, дужан је да их јасно и видљиво истакне, наведе услове за њихово остваривање и да их се придржава.

IV. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА НА ДАЉИНУ И УГОВОРА КОЈИ СЕ ЗАКЉУЧУЈУ ИЗВАН ПОСЛОВНИХ ПРОСТОРИЈА

1. Обавештавање потрошача и право на одустанак

Дужности обавештавања за уговоре на даљину и уговоре који се закључују изван пословних просторија

Члан 26.

Трговац је дужан да пре закључења уговора на даљину или изван пословних просторија, поред података из члана 12. овог закона, на јасан и разумљив начин потрошача обавести о:

1) адреси на којој послује, ако не послује на адреси на којој му је седиште или пребивалиште и адреси, броју факса и адреси електронске поште трговца у чије име поступа, на коју потрошач може да изјави рекламацију;

2) продајној цени која обухвата укупне трошкове за обрачунски период у случају уговора са неодређеним трајањем или уговора који садржи претплату; када се оваквим уговорима предвиђа плаћање фиксне суме, продајна цена обухвата укупне месечне трошкове; када се укупни трошкови не могу поуздано унапред обрачунати, саопштава се начин на који ће се продајна цена обрачунавати;

3) трошку коришћења средстава комуникације на даљину за закључивање уговора, када се тај трошак обрачунава на основи различитој од основне тарифе;

4) условима, року и поступку за остваривање права на одустанак од уговора у складу са чланом 27. овог закона;

5) обавези да плати трговцу разумне трошкове у складу са чланом 34. став 3. овог закона, ако потрошач остварује право на одустанак од уговора након што је поднео изјаву у складу са чланом 27. став 2. овог закона, односно образац у складу са чланом 27. овог закона;

6) податку да потрошач не може да користи право на одустанак или о околностима под којима потрошач губи право на одустанак од уговора, ако потрошач нема право да одустане од уговора у складу са чланом 36. овог закона,

7) постојању његовог уговорног односа са поштанским оператором преко кога потрошач може, у случају рекламације због несаобразности, да пошаље робу о трошку трговца.

У зависности од околности конкретног случаја и врсте робе, трговац је дужан да потрошача обавести и о:

1) дужности потрошача да сноси трошкове повраћаја робе у случају одустанка од уговора и, за уговоре на даљину, ако се роба због својих карактеристика не може вратити поштом, трошкове враћања робе;

2) постојању примењивих кодекса добре пословне праксе и начину на који се може стећи увид у садржај кодекса, где је примењиво;

3) минималном трајању уговорних обавеза потрошача у складу са уговором;

4) постојању и условима за полагање депозита или других финансијских гаранција које потрошач на захтев трговца треба да плати или достави;

5) могућности вансудског решавања спорова.

Одредбе ст. 1. и 2. овог члана примењују се и на уговоре о снабдевању водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или на уговоре о снабдевању топлотном енергијом или о испоруци дигиталног садржаја који се не испоручује на трајном носачу записа.

У случају јавне аукције подаци о трговцу из члана 12. став 1. тачка 2) овог закона и става 1. тачка 1) овог члана могу бити замењени истоврсним подацима о аукционару.

Подаци из става 1. тач. 4) и 5) и става 2. тачка 1) овог члана могу бити достављени путем обрасца из члана 27. овог закона.

Уколико трговац не испуни обавезу обавештавања о додатним трошковима из члана 12. став 1. тачка 3) овог закона и става 2. тачка 1) овог члана, потрошач није дужан да сноси те трошкове.

Трговац је дужан да податке из ст. 1. и 2. овог члана пружи потрошачу на српском језику.

Подаци из ст. 1. и 2. овог члана представљају саставни део уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија.

Терет доказивања извршења обавеза у складу са ст. 1. и 2. овог члана и чл. 29. и 30. овог закона је на трговцу.

Право потрошача на одустанак од уговора

Члан 27.

Потрошач има право да одустане од уговора закљученог на даљину или изван пословних просторија у року од 14 дана, без навођења разлога и без додатних трошкова, осим трошкова из чл. 33. и 34. овог закона (у даљем тексту: одустанак од уговора).

Потрошач остварује право на одустанак од уговора изјавом коју може дати на прописаном обрасцу за одустанак од уговора закљученог на даљину или изван пословних просторија или на други недвосмислен начин (у даљем тексту: изјава о одустанку).

Изјава о одустанку од уговора код уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија сматра се благовременом уколико је послата трговцу у року из става 1. овог члана.

Изјава о одустанку од уговора производи правно дејство од дана када је послата трговцу.

Ако трговац омогући потрошачу да електронски попуни и пошаље образац за одустанак, дужан је да га о пријему обрасца без одлагања обавести у писаној форми или на другом трајном носачу записа.

Протеком рокова из члана 28. овог закона престаје право потрошача на одустанак од уговора.

Терет доказивања да је поступио у складу са одредбама ст. 1-5. овог члана, ради остваривања права на одустанак од уговора, је на потрошачу.

Облик и садржину обрасца за одустанак прописује министар надлежан за послове заштите потрошача (у даљем тексту: Министар).

Рачунање рокова за одустанак потрошача од уговора

Члан 28.

Код уговора о пружању услуга, рок од 14 дана за одустанак од уговора рачуна се од дана закључења уговора између потрошача и трговца.

Код уговора о продаји робе, рок од 14 дана за одустанак од уговора рачуна се од дана када роба доспе у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник.

Када потрошач једном поруџбеницом наручи више врста роба које се испоручују засебно, рок од 14 дана за одустанак од уговора почиње да тече од дана када последња врста наручене робе доспе у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник.

Када се испорука робе састоји из више пошиљки и делова, рок од 14 дана за одустанак од уговора почиње да тече од дана када је последња пошиљка или део, доспео у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник.

Када је закључен уговор на неодређено време са периодичним испорукама робе, рок од 14 дана за одустанак од уговора почиње да тече од дана када прва пошиљка робе доспе у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник.

Ако трговац не преда потрошачу обавештење из члана 26. став 1. тачка 4) овог закона, на начин из члана 29. став 1. овог закона и члана 30. став 2. овог закона, потрошач може одустати од уговора у року од 12 месеци од дана истека рока за одустанак од уговора.

Ако трговац није предао потрошачу обавештење из члана 26. став 1. тачка 4) овог закона, на начин из члана 29. став 1. овог закона и члана 30. став 2. овог закона, па то учини у року од 12 месеци од дана закључења уговора, рок од 14 дана за одустанак од уговора почиње да тече од дана када потрошач добије образац за одустанак.

Рок из ст. 1-7. овог члана истиче протеком последњег часа последњег дана рока.

Формални услови за закључење уговора изван пословних просторија

Члан 29.

Трговац је дужан да у тренутку закључења уговора, а најкасније приликом испоруке робе преда потрошачу у писаној форми:

- 1) прописани образац за одустанак;
- 2) читко и разумљиво обавештење из члана 26. ст. 1. и 2. овог закона на српском језику;
- 3) примерак потписаног уговора.

Трговац је дужан да прибави претходну сагласност потрошача ако се испорука дигиталног садржаја не врши на трајном носачу записа, као и потврду потрошача да зна да таквом испоруком губи право на одустанак од уговора.

Трговац може испунити обавезу из става 1. овог члана на трајном носачу записа, уколико је потрошач са тим сагласан.

Када потрошач захтева да пружање услуга или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или испорука топлотне енергије започне у току рока за одустанак од уговора из члана 28. овог закона, трговац ће захтевати да потрошач поднесе такав изричит захтев на трајном носачу записа.

Формални услови за закључење уговора на даљину

Члан 30.

Ако трговац телефоном позове потрошача у намери да закључи уговор на даљину, дужан је да, одмах након почетка разговора, предочи свој идентитет, као и да је позив учињен у комерцијалне сврхе.

Трговац је дужан да у разумном року по закључењу уговора, а најкасније у време испоруке робе или почетка пружања услуге, на трајном носачу записа, преда потрошачу:

- 1) образац за одустанак;
- 2) читко и разумљиво обавештење из члана 26. ст. 1. и 2. овог закона, на српском језику;
- 3) уговор или исправу о уговору.

Трговац је дужан да прибави претходну изричиту сагласност потрошача ако се испорука дигиталног садржаја не врши на трајном носачу записа и потврду потрошача да зна да таквом испоруком губи право на одустанак од уговора.

Ако уговор на даљину, који треба да се закључи електронским путем, предвиђа обавезу потрошача за плаћање, трговац саопштава потрошачу на јасан и читак начин обавештења из члана 12. став 1. тачка 1) и став 2. тачка 1)

овог закона и члана 26. став 1. тачка 1) и став 2. тачка 3) овог закона и непосредно пре него што потрошач достави своју поруџбеницу.

Ако се слањем поруџбенице истовремено прихвата и обавеза плаћања, о томе мора да постоји јасно обавештење на поруџбеници или на тастеру или некој другој сличној функцији, ако се слање поруџбенице врши њиховим активирањем.

Уколико трговац не поступи у складу са обавезом из става 5. овог члана, уговор или поруџбеница не обавезују потрошача.

На продајним интернет страницама, најкасније на почетку поступка наручивања, морају да буду јасно и читко наведени подаци о постојању ограничења у погледу испоруке и која средства плаћања се прихватају.

Када потрошач захтева да пружање услуга или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или испоруку топлотне енергије, започне у току рокова из члана 28. овог закона, трговац ће захтевати да потрошач поднесе изричит захтев за закључење уговора.

Испорука

Члан 31.

Трговац је дужан да у року од 30 дана од дана закључења уговора на даљину и уговора који се закључује изван пословних просторија изврши испоруку робе или пружи услугу, осим ако није нешто друго уговорено.

Трговац је дужан да без одлагања обавести потрошача да испорука уговорене робе или пружање уговорене услуге није могуће.

На обавезе трговца и права потрошача у вези са испоруком у складу са уговором о продаји робе или пружању услуге, који је закључен на даљину или изван пословних просторија сходно се примењују одредбе овог закона којима се обезбеђује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји.

Правне последице одустанка од уговора

Члан 32.

Ако потрошач оствари право на одустанак од уговора у складу са чланом 27. овог закона, сматра се да уговор није ни закључен и настају обавезе прописане чл. 33. и 34. овог закона.

Обавезе трговца у случају одустанка од уговора

Члан 33.

Трговац је дужан да без одлагања изврши повраћај уплата које је примио од потрошача, укључујући и трошкове испоруке, а најкасније у року од 14 дана од дана када је примио образац за одустанак.

Трговац врши повраћај користећи иста средства плаћања која је потрошач користио у првобитној трансакцији, осим ако се потрошач није изричито сагласио са коришћењем другог средства плаћања и под условом да потрошач због таквог повраћаја не сноси никакве трошкове.

Изузетно од става 1. овог члана, трговац није дужан да изврши повраћај додатних трошкова који су последица изричитог захтева потрошача за доставу која одступа од најјефтиније уобичајене доставе коју је понудио трговац.

Трговац може да одложи повраћај средстава док не добије робу која се враћа, или док потрошач не достави доказ да је послао робу трговцу у

зависности од тога шта наступа прво, осим у случају када је трговац понудио да сам преузме робу.

Трговац о сопственом трошку преузима робу која је била испоручена потрошачу у његовом дому у моменту закључења уговора изван пословних просторија ако роба по својој природи не може да се врати на уобичајен начин преко поштанског оператора.

Обавезе потрошача у случају одустанка од уговора

Члан 34.

Потрошач је дужан да врати робу трговцу или лицу овлашћеном од стране трговца, без одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана када је послао образац за одустанак.

Сматраће се да је роба враћена у року ако је потрошач послао робу пре истека рока од 14 дана из става 1. овог члана.

Потрошач сноси искључиво директне трошкове враћања робе, осим ако се трговац сагласио са тим да их он сноси или ако није претходно обавестио потрошача да је потрошач у обавези да их плати.

Потрошач је искључиво одговоран за умањену вредност робе која настане као последица руковања робом на начин који није адекватан, односно превазилази оно што је неопходно да би се установили природа, карактеристике и функционалност робе.

Потрошач неће бити одговоран за умањену вредност робе у случају када му трговац није доставио обавештење о праву на одустанак од уговора у складу са чланом 26. став 1. тачка 4) овог закона.

Када потрошач остварује право на одустанак од уговора након што је доставио захтев у складу са чланом 29. став 4. или чланом 30. став 8. овог закона, дужан је да плати трговцу износ који је сразмеран са извршеним услугама до момента када је потрошач обавестио трговца о остваривању права на одустанак од уговора.

Сразмерни износ који потрошач треба да плати трговцу обрачунава се на основу продајне цене договорене уговором, која не може бити виша од тржишне вредности онога што је било испоручено.

Потрошач не сноси трошкове за:

1) пружену услугу или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени на продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или потпуно или делимично снабдевање топлотном енергијом током рока за одустанак од уговора када:

(1) трговац није доставио обавештење у складу са чланом 26. став 1. тач. 4) и 5) овог закона; или

(2) потрошач није изричито захтевао да се са извршењем почне у току рока за одустанак од уговора у складу са чланом 29. став 4. или чланом 30. став 8. овог закона;

2) испоруку дигиталног садржаја, у потпуности или делимично, који није достављен на трајном носачу записа када:

(1) потрошач није дао претходну изричиту сагласност за почетак извршења пре истека рока од 14 дана за одустанак од уговора;

(2) потрошач није потврдио да зна да дајући сагласност губи право на одустанак од уговора; или

- (3) трговац није доставио потврду у складу са чланом 29. став 2. или чланом 30. став 3. овог закона.

Осим у случајевима предвиђеним овим чланом, потрошач не сноси последице због остваривања права на одустанак од уговора.

Последице коришћења права на одустанак од уговора на повезане уговоре

Члан 35.

У случају да потрошач оствари право на одустанак од уговора, престаје правно дејство повезаних уговора без трошкова за потрошача, укључујући трошкове из чл. 33. и 34. овог закона.

Одредба става 1. овог члана односи се и на уговор о кредиту који је повезан с потрошачким уговором, независно од тога да ли је потрошачу кредит одобрио трговац или треће лице.

Ако је треће лице одобрило кредит потрошачу за потребе финансирања обавеза из одређеног уговора са трговцем:

- 1) трговац је дужан да о одустанку од уговора обавести даваоца кредита;
- 2) давалац кредита је дужан да потрошачу без одлагања врати износ који је потрошач платио до одустанка од уговора са каматом, а најкасније у року од 30 дана од дана када је обавештен о одустанку од уговора.

Изузеци од права на одустанак од уговора

Члан 36.

Потрошач нема право да одустане од уговора у случају:

- 1) пружања услуга, након што је услуга у потпуности извршена, ако је пружање услуге почело након изричите претходне сагласности потрошача и уз његову потврду да зна да губи право на одустанак од уговора када трговац у потпуности изврши уговор;
- 2) испоруке робе или пружања услуга чија цена зависи од промена на финансијском тржишту на које трговац не може да утиче и које могу настати у току рока за одустанак;
- 3) испоруке робе произведене према посебним захтевима потрошача или јасно персонализоване;
- 4) испоруке робе која је подложна погоршању квалитета или има кратак рок трајања;
- 5) испоруке запечаћене робе која се не може вратити због заштите здравља или хигијенских разлога и која је отпечаћена након испоруке;
- 6) испоруке робе која се, након испоруке, због своје природе неодвојиво меша са другом робом;
- 7) испоруке алкохолних пића чија је цена договорена у време закључивања уговора о продаји и чија се испорука може извршити тек након 30 дана од дана закључења уговора, а чија стварна цена зависи од промена цена на тржишту на које трговац не може да утиче;
- 8) уговора којима потрошач изричито захтева посету од стране трговца у циљу спровођења хитних поправки или одржавања; уколико приликом ове посете трговац пружи и друге услуге осим оних које је потрошач конкретно захтевао или достави другу робу осим делова за замену који су неопходни за

одржавање или извршење поправке, право на одустанак од уговора се односи на ове допунске услуге или робу;

9) испоруке запечаћених аудио, видео записа или рачунарског софтвера, који су отпечаћени након испоруке;

10) испоруке новина, периодичних издања или часописа осим претплатничких уговора за испоруку ових издања;

11) уговора закључених на јавној аукцији;

12) пружања смештаја који није у стамбене сврхе, транспорта робе, услуга изнајмљивања аутомобила, услуга припреме и достављања хране или услуга повезаних са слободним активностима уколико уговор предвиђа конкретни рок или период извршења;

13) испоруке дигиталног садржаја који није испоручен на трајном носачу записа ако је извршење започело после претходне изричите сагласности потрошача и његове потврде да зна да на тај начин губи право на одустанак од уговора.

2. Ограничење употребе појединих средстава комуникације на даљину

Директно оглашавање

Члан 37.

Забрањено је директно оглашавање телефоном, факсом или електронском поштом, без претходног пристанка потрошача.

Забрањено је директно оглашавање другим средствима комуникације на даљину, без претходног пристанка потрошача.

Забрањено је упућивати позиве и/или поруке телефоном потрошачима чији су телефонски бројеви уписани у регистар потрошача који не желе примати позиве и/или поруке у оквиру промоције и/или продаје телефоном.

Регистар из става 3. овог члана води се при регулаторном телу надлежном за електронске комуникације и садржи име и презиме потрошача, јединствени матични број потрошача, број телефона, датум уписа у регистар и информацију да су и даље на снази или опозване претходно дате сагласности за пријем позива и/или порука у оквиру промоције и/или продаје телефоном.

Регистар из става 3. овог члана јаван је у делу који се односи на бројеве телефона, датум уписа у регистар и информацију да су и даље на снази или опозване претходно дате сагласности за пријем позива и/или порука у оквиру промоције и/или продаје телефоном.

Упис или испис из регистра из става 3. овог члана обавља без накнаде оператор електронских комуникација који са потрошачем има закључен уговор о коришћењу јавно доступних електронских комуникационих услуга, на основу захтева који потрошач доставља оператору на прописаном обрасцу.

Оператор електронских комуникација је дужан да упише или испише податке из става 4. овог члана у регистар из става 3. овог члана у року од седам дана од дана пријема захтева потрошача.

Потрошач приликом уписа у регистар из става 3. овог члана може оставити на снази или опозвати претходно дату сагласност за пријем позива и/или порука у оквиру промоције и/или продаје телефоном.

Министар ближе прописује начин уписа и исписа, услове и начин коришћења и вођења регистра из става 3. овог члана и образац захтева за упис и испис из регистра.

Ако је потрошач изричито пристао на оглашавање телефоном, факсом, електронском поштом или другим средствима комуникације на даљину, трговац је дужан да пре него што учини оглашавање одређене робе или услуге, на јасан и недвосмислен начин, на српском језику, обавести потрошача о комерцијалној сврси активности.

Приликом обраде података о личности потрошача, трговац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Слање ненаручених пошиљки

Члан 38.

Забрањено је слање робе или пружање услуга потрошачу са захтевом за плаћање робе или услуга које потрошач није наручио.

Ако се у случају из става 1. овог члана, потрошач не изјасни о роби која је достављена или услузи која је пружена, не сматра се да је понуду прихватио.

Слањем робе или пружањем услуга које потрошач није наручио не може настати обавеза за потрошача и потрошач има право да задржи послату робу без обавезе плаћања, то јест није у обавези да плати за извршену услугу.

Неће се сматрати случајем из става 1. овог члана ако трговац:

- 1) потрошачу уместо робе или услуге, коју је наручио достави другу робу или пружи другу услугу исте цене и квалитета;
- 2) обавести потрошача да није дужан да прихвати робу или услугу коју није тражио ни да сноси трошкове враћања робе трговцу.

Оглашавање средствима комуникације на даљину

Члан 39.

Трговац је дужан да приликом оглашавања средствима комуникације на даљину истакне на јасан и разумљив начин огласну природу поруке и идентитет правног или физичког лица у чије име се врши оглашавање.

Трговац је дужан да промотивне игре, надметања и специјалне понуде означити на јасан и разумљив начин и да услове учешћа у промотивној игри или надметању или услове под којима важи специјална понуда објави на начин који омогућава да буду лако доступни, јасни и разумљиви потрошачу.

V. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА КОЈИ САДРЖЕ НЕПРАВИЧНЕ УГОВОРНЕ ОДРЕДБЕ

Захтев јавности

Члан 40.

Уговорна одредба обавезује потрошача ако је изражена једноставним, јасним и разумљивим језиком и ако би је схватио разуман човек потрошачевог знања и искуства.

Трговац је дужан да са садржајем уговорне одредбе упозна потрошача пре закључења уговора, на начин који с обзиром на употребљено средство комуникације потрошачу пружа стварну могућност да се упозна са садржином одредбе.

Уговорна одредба обавезује потрошача ако је потрошач на њу пристао.

Уговорна одредба чију је садржину одредио трговац тако да се сматра да је потрошач пристао на њу, ако изричито не нагласи да на ту одредбу не пристаје, не обавезује потрошача.

Тумачење уговорних одредаба

Члан 41.

Нејасне одредбе уговора између потрошача и трговца тумаче се у корист потрошача.

Неправична уговорна одредба

Члан 42.

Неправичне уговорне одредбе су ништаве.

Неправична уговорна одредба је свака одредба која, противно начелу савесности и поштења, има за последицу значајну несразмеру у правима и обавезама уговорних страна на штету потрошача.

Критеријуми на основу којих се утврђује да ли је одређена одредба уговора неправична су:

- 1) природа робе или услуга на које се уговор односи;
- 2) околности под којима је уговор закључен;
- 3) остале одредбе истог уговора или другог уговора са којим је уговор у вези;
- 4) начин на који је постигнута сагласност о садржини уговора и начин на који је потрошач обавештен о садржини уговора.

Уговорне одредбе које се сматрају неправичним уговорним одредбама

Члан 43.

Уговорне одредбе сматрају се неправичним без обзира на околности појединачног случаја ако имају за предмет или последицу:

- 1) искључење или ограничење одговорности трговца за случај смрти или телесних повреда потрошача услед чињења или нечињења трговца;
- 2) ограничење обавезе трговца да изврши, односно преузме обавезе које је у његово име или за његов рачун преузео пуномоћник, односно налогопримац или повезивање обавезе трговца да изврши, односно преузме обавезе које је у његово име или за његов рачун преузео пуномоћник, односно налогопримац са условом чије испуњење зависи искључиво од трговца;
- 3) искључење или ограничење права потрошача да покрене одређени поступак или да употреби одређено правно средство за заштиту својих права, а нарочито наметање обавезе потрошачу да спорове решава пред арбитражом на начин који је у супротности са одредбама овог закона;
- 4) спречавање или ограничавање могућности да се потрошач упозна са доказима или пребацивање терета доказивања на потрошача у случају када је терет доказивања на трговцу, у складу са законом;
- 5) одређивање месне надлежности суда ван пребивалишта, односно боравишта потрошача.

Неправичном уговорном одредбом из става 1. овог члана сматра се и уговорна одредба на основу које трговац има:

- 1) искључиво право да утврди да ли су испоручена роба или пружене услуге у складу са уговором;
- 2) искључиво право тумачења уговорних одредаба.

Уговорне одредбе за које се претпоставља да су неправичне уговорне одредбе ако се не докаже другачије

Члан 44.

Уговорне одредбе за које се претпоставља да су неправичне уговорне одредбе ако се не докаже другачије су одредбе чији је предмет или последица:

1) ограничење или искључење права потрошача према трговцу или трећој страни у случају потпуног или делимичног неиспуњења уговорне обавезе трговца, укључујући ограничење или искључење права потрошача да пребије потраживање које има према трговцу са потраживањем које трговац има према потрошачу;

2) давање овлашћења трговцу да задржи све што је примио од потрошача у случају да потрошач повреди уговорну обавезу или одбије да закључи уговор, ако исто право није гарантовано потрошачу;

3) обавезивање потрошача који је повредио уговорну обавезу да трговцу плати накнаду у износу који значајно премашује износ претрпљене штете;

4) право трговца да једнострано раскине уговор у било ком тренутку, ако исто право није гарантовано потрошачу;

5) право трговца да једнострано раскине уговор закључен на неодређено време без остављања примереног отказног рока, осим у случају ако потрошач не извршава своје уговорне обавезе;

6) прећутно продужење уговора закљученог на одређено време, када се потрошач не изјасни, ако је рок у ком је потребно да се потрошач изјасни да не пристаје на продужење уговора непримерено кратак у односу на рок на који је уговор закључен;

7) право трговца да повећа уговорену цену, ако није уговорено право потрошача да у том случају раскине уговор;

8) обавезивање потрошача да изврши све своје уговорне обавезе у случају да трговац не изврши своје уговорне обавезе у целости;

9) давање овлашћења трговцу да пренесе своје уговорне обавезе на треће лице без сагласности потрошача;

10) ограничавање права потрошача да препрода робу ограничавањем преносивости гаранције коју је дао трговац;

11) давање овлашћења трговцу да једнострано мења садржину уговорних одредаба, укључујући обележја робе или услуга;

12) једнострана измена уговорних одредаба које су потрошачу саопштене на трајном носачу записа, саопштавањем нових одредаба са којима се потрошач није сагласио путем средстава комуникације на даљину.

VI. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ПРОДАЈИ

1. Испорука и прелазак ризика

Испорука

Члан 45.

Продавац је дужан да потрошачу преда робу или исправу на основу које се роба може преузети, без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана закључења уговора, ако није нешто друго уговорено.

Продавац је дужан да потрошачу преда робу у количини и квалитету који су уговорени.

Када продавац уз продају робе нуди испоруку на адресу коју одреди потрошач, дужан је да робу испоручи у уговореном року и уговореном стању уз обавезну писану потврду о издавању робе.

Продавац је дужан да на рачуну или другој исправи о уговору читљиво и јасно напише рок испоруке робе.

Неће се сматрати да је извршена уредна испорука робе на адресу коју одреди потрошач остављањем робе испред врата куће или стана потрошача или неког другог места.

Уколико продавац омогућава потрошачима телефонску линију за контакте у вези са закључењем и реализацијом уговора, у обавези је да обезбеди да се разговори тарифирају највише по цени редовног позива.

Пратећа документација уз робу

Члан 46.

Продавац је дужан да потрошачу преда упутство за употребу, монтажу и друге информације којима се потрошач упознаје са својствима робе с обзиром на њену природу, својства, намену или у складу са посебним прописима, на српском језику на јасан и разумљив начин.

Упутство из става 1. овог члана може бити сачињено на посебном писмену, прилепљено или одштампано на роби или њеној амбалажи, у виду текста, слике или скице, као и у комбинацији ових облика.

Раскид уговора због неиспуњења испоруке

Члан 47.

Ако продавац не испоручи робу у уговореном року, а испуњење обавезе у том року је битан елемент уговора или је потрошач обавестио продавца пре закључења уговора да је испорука на одређени дан, то јест у уговореном року од суштинског значаја за њега, уговор се раскида по самом закону.

У случају из става 1. потрошач може одржати уговор ако без одлагања остави накнадни рок за испуњење уговора.

Ако трговац ни у накнадном року не испоручи робу, уговор се раскида по самом закону.

У случају раскида уговора, продавац је дужан да одмах, а најкасније у року од три дана од дана раскида уговора врати потрошачу целокупан износ плаћен по основу уговора.

Прелазак ризика

Члан 48.

Ризик случајне пропасти или оштећења робе до тренутка предаје робе потрошачу или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник, сноси продавац.

Ризик случајне пропасти или оштећења робе после тренутка предаје робе потрошачу или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник, сноси потрошач.

Ако је потрошач раскинуо уговор или тражио замену робе због тога што роба која му је предата није саобразна уговору, ризик из ст. 1. и 2. овог члана не прелази на потрошача.

Ако предаја робе није извршена због тога што потрошач или треће лице које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник, без основаног разлога одбија да прими робу или својим понашањем спречава испоруку, ризик из ст. 1. и 2. овог члана прелази на потрошача истеком рока за испоруку или у року од 30 дана од дана закључења уговора, ако рок испоруке није уговорен.

2. Саобразност робе

Саобразност уговору

Члан 49.

Продавац је дужан да испоручи робу која је саобразна уговору.

Претпоставља се да је испоручена роба саобразна уговору:

- 1) ако одговара опису који је дао продавац и ако има својства робе коју је продавац показао потрошачу као узорак или модел;
- 2) ако има својства потребна за нарочиту употребу за коју је потрошач набавља, а која је била позната продавцу или му је морала бити позната у време закључења уговора;
- 3) ако има својства потребна за редовну употребу робе исте врсте;
- 4) ако по квалитету и функционисању одговара ономе што је уобичајено код робе исте врсте и што потрошач може основано да очекује с обзиром на природу робе и јавна обећања о посебним својствима робе дата од стране продавца, произвођача или њихових представника, нарочито ако је обећање учињено путем огласа или на амбалажи робе.

Одговорност за несаобразност

Члан 50.

Продавац одговара за несаобразности испоручене робе уговору ако:

- 1) је постојала у часу преласка ризика на потрошача, без обзира на то да ли је за ту несаобразност продавац знао;
- 2) се појавила после преласка ризика на потрошача и потиче од узрока који је постојао пре преласка ризика на потрошача;
- 3) је потрошач могао лако уочити, уколико је продавац изјавио да је роба саобразна уговору.

Продавац је одговоран и за несаобразност насталу због неправилног паковања, неправилне инсталације или монтаже коју је извршио он или лице под његовим надзором, као и за неправилну инсталацију или монтажу робе која

је последица недостатка у упутству које је предао потрошачу ради самосталне инсталације или монтаже.

Продавац не одговара за несаобразност ако је у тренутку закључења уговора потрошачу било познато или му није могло остати непознато да роба није саобразна уговору или ако је узрок несаобразности у материјалу који је дао потрошач.

Одговорност продавца за несаобразност робе уговору не сме бити ограничена или искључена супротно одредбама овог закона.

Продавац није везан јавним обећањем у погледу својстава робе ако:

- 1) није знао или није могао знати за дато обећање;
- 2) је пре закључења уговора објављена исправка обећања;
- 3) обећање није могло утицати на одлуку потрошача да закључи уговор.

Захтев за отклањање несаобразности

Члан 51.

Ако испоручена роба није саобразна уговору, потрошач који је обавестио продавца о несаобразности има право да захтева од продавца да отклони несаобразност, без накнаде, оправком или заменом или да захтева одговарајуће умањење цене или да раскине уговор у погледу те робе.

Потрошач има право да бира између оправке или замене као начина отклањања несаобразности робе.

Ако отклањање несаобразности у складу са ставом 2. овог члана није могуће, потрошач има право да захтева одговарајуће умањење цене или раскид уговора ако:

- 1) несаобразност не може да се отклони оправком или заменом уопште, ни у примереном року;
- 2) не може да оствари право на оправку или замену, то јест ако продавац није извршио оправку или замену у примереном року;
- 3) оправка или замена не може да се спроведе без значајнијих непогодности за потрошача због природе робе и њене намене;
- 4) отклањање несаобразности оправком или заменом представља несразмерно оптерећење за продавца.

Несразмерно оптерећење за продавца у смислу става 3. тачка 4) овог члана, јавља се ако у поређењу са умањењем цене и раскидом уговора, ствара претеране трошкове, узимајући у обзир:

- 1) вредност робе коју би имала да је саобразна уговору;
- 2) значај саобразности у конкретном случају;
- 3) да ли се несаобразност може отклонити без значајнијих непогодности за потрошача.

Потрошач има право да захтева замену, одговарајуће умањење цене или да раскине уговор због истог или другог недостатка саобразности који се после прве оправке појави, а поновна оправка је могућа само уз изричиту сагласност потрошача.

Узимајући у обзир природу робе и сврху због које је потрошач набавио, оправка или замена мора се извршити у примереном року без значајних неугодности за потрошача и уз његову сагласност.

Ако се несаобразност појави у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача, потрошач има право да бира између захтева да се несаобразност отклони заменом, одговарајућим умањењем цене или да изјави да раскида уговор.

Ако се несаобразност појави у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача, отклањање несаобразности могуће је оправком уз изричиту сагласност потрошача.

Све трошкове који су неопходни да би роба постала саобразна уговору, а нарочито трошкове рада, материјала, преузимања и испоруке, сноси продавац.

За обавезе продавца према потрошачу, које настану услед несаобразности робе, продавац има право да захтева од произвођача у ланцу набавке те робе, да му накнади оно што је испунио по основу те обавезе.

Потрошач не може да раскине уговор ако је несаобразност робе незнатна.

Права из става 1. овог члана не утичу на право потрошача да захтева од продавца накнаду штете која потиче од несаобразности робе, у складу са општим правилима о одговорности за штету.

Рокови и терет доказивања

Члан 52.

Продавац је одговоран за несаобразност робе уговору која се појави у року од две године од дана преласка ризика на потрошача.

Ако несаобразност настане у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача, претпоставља се да је несаобразност постојала у тренутку преласка ризика, осим ако је то у супротности са природом робе и природом одређене несаобразности. Терет доказивања да није постојала несаобразност сноси продавац.

Код продаје половне робе, може се уговорити краћи рок у коме продавац одговара за несаобразност, који не може бити краћи од једне године.

Рокови прописани у ст. 1-3. овог члана не теку у периоду који продавац користи за отклањање несаобразности.

3. Гаранција

Давалац гаранције и гарантни лист

Члан 53.

Гаранција је свака изјава којом њен давалац даје обећање у вези са робом, и правно је обавезујућа под условима датим у изјави, као и оглашавању у вези са том робом.

Гарантни лист је исправа у писаном или електронском облику или на другом трајном носачу записа, која садржи све податке из гаранције, наведене на јасан и читљив начин, лако разумљивим језиком, а нарочито податке о:

1) правима која потрошач има на основу овог закона и о томе да гаранција не искључује и не утиче на права потрошача која произлазе из законске одговорности продавца за несаобразност робе уговору;

- 2) називу и адреси даваоца гаранције;
- 3) називу и адреси продавца, ако он није истовремено и давалац гаранције;
- 4) датуму предаје робе потрошачу;
- 5) податке којима се идентификује роба (модел, тип, серијски број и сл.);
- 6) садржини гаранције, условима и поступку остваривања права из гаранције;
- 7) трајању гарантног рока и просторном важењу гаранције.

Трговац је дужан да за дату гаранцију сачини гарантни лист из става 2. овог члана, по правилу у писаном облику, на папиру.

Трговац је дужан да потрошачу преда гарантни лист из става 2. овог члана уколико се роба продаје са гаранцијом.

Гарантни лист се може издати и у електронском облику или на другом трајном носачу записа који је доступан потрошачу, уколико се потрошач сагласи.

Терет доказивања да је гарантни лист предат потрошачу је на трговцу.

На пуноважност гаранције не утиче повреда обавезе даваоца гаранције из става 2. овог члана, и потрошач може да захтева да се гаранција испуни у складу са датом изјавом.

Гаранција не искључује и не утиче на права потрошача у вези са саобразношћу робе уговору.

Злоупотреба израза гаранција

Члан 54.

При закључењу уговора о продаји робе и оглашавању поводом продаје, трговац је дужан да се уздржи од употребе израза „гаранција” и израза с тим значењем, ако по основу уговора о продаји потрошач не стиче више права него из законске одговорности трговца за несаобразност робе уговору или других права у складу са овим законом.

4. Рекламација

Рекламација и начин решавања рекламације

Члан 55.

Потрошач може да изјави рекламацију продавцу ради остваривања својих права из члана 51. и члана 80. овог закона, као и због погрешно обрачунате цене и других недостатака.

Потрошач може да изјави рекламацију продавцу ради остваривања својих права из члана 53. овог закона у року у коме је предвиђена одговорност продавца по основу несаобразности, а после истека тог рока рекламација се изјављује издаваоцу гаранције.

Трговац је дужан да прими изјављену рекламацију.

Продавац је дужан да на продајном месту видно истакне обавештење о начину и месту пријема рекламација, као и да обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена.

Потрошач може да изјави рекламацију усмено на продајном месту где је роба купљена или на другом месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем или на трајном носачу записа, уз доставу рачуна на увид или другог доказа о куповини (копија рачуна, слип и сл.)

Продавац је дужан да води евиденцију примљених рекламација и да је чува најмање две године од дана подношења рекламација потрошача. Приликом обраде података о личности потрошача, продавац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података личности.

Продавац је дужан да потрошачу без одлагања изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламације, односно саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге или у електронском облику и садржи нарочито име и презиме подносиоца и датум пријема рекламације, податке о роби, кратком опису несаобразности и захтеву из рекламације, датуму издавања потврде о пријему рекламације, одлуци о одговору потрошачу, датуму достављања те одлуке, уговореном примереном року за решавање на који се сагласио потрошач, начину и датуму решавања рекламације, као и информације о продужавању рока за решавање рекламације.

Продавац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију. Одговор продавца на рекламацију потрошача мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, образложење ако не прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача о начину решавања и конкретан предлог у ком року ће и како решити рекламацију уколико је прихвата. Рок за решавање рекламације не може да буде дужи од 15 дана, односно 30 дана за техничку робу и намештај, од дана подношења рекламације.

Продавац је дужан да поступи у складу са одлуком и предлогом за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача. Рок за решавање рекламације прекида се када потрошач прими одговор продавца из става 9. овог члана и почиње да тече изнова када продавац прими изјашњење потрошача. Потрошач је дужан да се изјасни на одговор продавца најкасније у року од три дана од дана пријема одговора продавца. Уколико се потрошач у прописаном року не изјасни, сматраће се да није сагласан са предлогом продавца из става 9. овог члана.

Уколико продавац из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у прописаном року, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести потрошача и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација. Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном.

Уколико продавац одбије рекламацију, дужан је да потрошача обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова.

Немогућност потрошача да достави продавцу амбалажу робе не може бити услов за решавање рекламације, ни разлог за одбијање отклањања несаобразности.

Уколико продавац усмено изјављену рекламацију реши у складу са захтевом потрошача приликом њеног изјављивања, није дужан да поступи на начин предвиђен ставом 7. и ставом 9. овог члана.

VII. БЕЗБЕДНОСТ ПОТРОШАЧА

Одговорност за безбедност

Члан 56.

Роба и услуге на тржишту које користе или постоји могућност да их користе потрошачи, морају да буду безбедни, у складу са прописима којима се уређује безбедност производа.

Трговци који стављају робу и услуге у промет на тржиште, а које потрошачи користе или ће их вероватно користити, дужни су да испуњавају захтеве за безбедност производа одређене посебним прописима.

Поступци у случају угрожавања права потрошача

Члан 57.

У случају постојања основане сумње да је угрожено право потрошача на безбедност, односно да је угрожена заштита потрошача од роба и услуга које су опасне по живот, здравље, имовину или животну средину, или робе чије је поседовање или употреба забрањена, Министар предлаже Влади да донесе одлуку о хитном спровођењу заједничке или координисане ванредне инспекцијске контроле, од стране свих надлежних инспекцијских органа.

VIII. ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРОИЗВОДЕ СА НЕДОСТАТКОМ

Недостатак

Члан 58.

Недостатак постоји ако производ не обезбеђује сигурност која се с правом очекује с обзиром на све околности, укључујући оглашавање, употребу производа која се разумно могла очекивати и време када је производ стављен у промет.

Не сматра се да производ има недостатак искључиво на основу тога што је касније стављен у промет квалитетнији производ.

Право на накнаду штете

Члан 59.

Оштећени има право на накнаду штете ако докаже да је претрпео штету, да је производ имао недостатак и да постоји узрочна веза између тог недостатка и проузроковане штете.

Оштећени има право на накнаду неимовинске штете према општим правилима о одговорности за штету.

Одговорност произвођача

Члан 60.

Произвођач одговара за штету насталу од производа са недостатком без обзира на то да ли је знао за недостатак.

Ослобађање од одговорности

Члан 61.

Произвођач није одговоран за штету од производа са недостатком ако докаже да:

- 1) није ставио производ у промет;
- 2) недостатак није постојао у време када је ставио производ у промет или да се појавио касније;
- 3) није произвео производ намењен продаји или другој врсти стављања у промет и да производ није произведен у оквиру његове делатности;
- 4) је недостатак настао услед усаглашавања својстава производа са прописима које је донео надлежни орган.

Произвођач саставног дела производа неће бити одговоран за штету од производа са недостатком ако докаже да се недостатак може приписати дизајну производа или да је последица упутства датог од стране произвођача.

Произвођач се може делимично или потпуно ослободити одговорности за штету од производа са недостатком ако је оштећени или лице за које је он одговоран својом кривицом допринео настанку штете.

Ако је настанку штете од производа са недостатком делимично допринело треће лице, искључиво је одговоран произвођач.

Одговорност више лица за исту штету

Члан 62.

Ако је више лица одговорно за штету од производа са недостатком, њихова одговорност је солидарна.

Застарелост потраживања

Члан 63.

Потраживање накнаде штете од производа са недостатком застарева истеком рока од три године од дана када је оштећени дознао за штету, недостатак и идентитет произвођача.

Потраживање из става 1. овог члана у сваком случају застарева истеком рока од десет година од дана кад је произвођач ставио у промет производ са недостатком.

Ограничење и искључење одговорности

Члан 64.

Одговорност произвођача за штету од производа са недостатком не може се уговором ограничити ни искључити.

IX. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ПРУЖАЊУ УСЛУГА, ОСИМ УСЛУГА ОД ОПШТЕГ ЕКОНОМСКОГ ИНТЕРЕСА

Квалитет материјала

Члан 65.

Ако је уговорено да продавац изради ствар од сопственог материјала чији квалитет није уговорен, дужан је да за израду употреби материјал средњег квалитета.

На одговорност продавца за квалитет употребљеног материјала сходно се примењују одредбе чл. 49 - 54. овог закона.

Материјал који је предао потрошач

Члан 66.

Продавац је одговоран за штету од недостатака материјала које је приметио или је требало да примети, ако пропусти да упозори потрошача на недостатке у материјалу који је добио од њега.

Ако потрошач захтева израду ствари од материјала на чије недостатке га је продавац упозорио, продавац је дужан да поступи по захтеву потрошача, изузев ако је очигледно да материјал није подобан за наручени посао или да израда ствари од таквог материјала може да нашкоди угледу продавца, у ком случају продавац може раскинути уговор.

Продавац је дужан да упозори потрошача на недостатке у његовом налогу, као и на друге околности које је знао или је требало да зна, које могу бити од значаја за наручени посао или за његово благовремено извршење, а ако то не учини, одговара за штету.

Извршена услуга

Члан 67.

Услуга се сматра извршеном када је уговорени посао окончан.

Ако се ствар која је предмет уговорне обавезе налази код продавца, услуга се сматра извршеном када је уговорени посао окончан и ствар враћена потрошачу.

Ако рок извршења услуге није уговорен, продавац је дужан да услугу изврши у примереном року који је потребан за извршење сличне услуге.

Продавац није одговоран за доцњу која настане потрошачевом кривицом.

Пружање услуге

Члан 68.

Продавац је дужан да прибави материјал и резервне делове који су потребни за извршење услуге, ако није другачије уговорено.

Продавац је дужан да услугу изврши на уговорени начин, по правилима струке и са професионалном пажњом.

Поверавање извршења услуге трећем лицу

Члан 69.

Продавац може да повери извршење услуге трећем лицу ако из уговора или природе посла не произлази нешто друго.

У случају из става 1. овог члана, продавац је одговоран за извршење и саобразност услуге.

Обављање додатних радова

Члан 70.

Продавац је дужан да прибави сагласност потрошача за обављање додатног рада, ако се приликом пружања услуге укаже потреба за додатним радом.

Продавац може да обави додатни рад, ако не може да прибави сагласност потрошача о додатном раду у примереном року, само ако је његова цена незнатна у односу на уговорену цену услуге, односно прорачун.

Ако је уговором одређена највиша цена извршења услуге, а није могуће прибавити сагласност потрошача за обављање додатног рада у примереном року, цена се не може повећати због трошкова извршења додатног рада.

Продавац је дужан да обавести потрошача о опасности одлагања извршења додатног рада по здравље и имовину.

Контрола

Члан 71.

Продавац је дужан да омогући потрошачу да:

- 1) контролише обављање посла;
- 2) даје упутства кад то одговара природи посла.

У случају да се продавац не придржава обавеза из става 1. овог члана, сматра се да пружена услуга није саобразна уговору.

Обавеза обавештавања

Члан 72.

Ако се приликом или након закључења уговора утврди да с обзиром на цену, вредност и друга обележја услуге или друге околности, услуга очигледно не одговара потребама потрошача или да је њена цена значајно виша од износа који је потрошач могао разумно да очекује, продавац је дужан да без одлагања обавести потрошача о томе.

Ако продавац не може о чињеницама из става 1. овог члана да обавести потрошача у примереном року или ако продавцу потрошач не упутује неопходна упутства, продавац мора обуставити вршење услуге, осим ако се основано може претпоставити да потрошач има намеру да се вршење услуге настави.

У случају да се продавац не придржава обавеза из ст. 1. и 2. овог члана, сматра се да пружена услуга није саобразна уговореној услузи.

Цена услуге

Члан 73.

Продавац може да захтева од потрошача накнаду за претходно испитивање садржине или цене услуге које је спроведено по захтеву потрошача, осим ако је потрошач могао с обзиром на уобичајену праксу или сличне околности да очекује да се претходно испитивање не наплаћује.

Продавац не може да захтева од потрошача накнаду за рад, потрошни материјал и друге трошкове, ако је предмет уговорне обавезе који је био у поседу продавца уништен, оштећен или изгубљен без одговорности потрошача.

Прорачун

Члан 74.

За пружање услуга чија је вредност већа од 5.000 динара, продавац је дужан да сачини прорачун на трајном носачу записа са спецификацијом услуге. Пре отпочињања пружања услуге, продавац је дужан да прибави писану сагласност потрошача на прорачун.

Ако је цена уговорена на основу изричите тврдње продавца за тачност прорачуна, продавац не може да захтева повећање цене.

Ако је цена уговорена без изричите тврдње продавца за тачност прорачуна, продавац не може да захтева повећање цене за више од 15% прорачуна, осим ако је другачије уговорено.

Прорачун се односи на продајну цену услуге, осим ако није другачије уговорено.

У случају спора о томе да ли уговорени износ представља цену или прорачун, терет доказа сноси продавац.

Исплата цене и спецификација

Члан 75.

Ако није уговорен рок плаћања услуге, потрошач је дужан да плати цену после извршења услуге на начин из члана 67. овог закона.

Потрошач није дужан да плати цену пре прегледа и одобрења извршене услуге.

У случају да се уговорна обавеза продавца састоји из више услуга које се посебно наплаћују, продавац је дужан да достави спецификацију продајне цене у писаној форми ради утврђивања цене за сваку од извршених услуга.

Потрошач може да одбије плаћање цене до достављања спецификације из става 3. овог члана.

Пропуштање потрошача да плати цену

Члан 76.

Ако је потрошач у доцњи са плаћањем цене или дела цене унапред, продавац може да обустави пружање услуге до уплате цене.

Продавац је дужан да без одлагања обавести потрошача о обустави пружања услуге.

Ако обустављање пружања услуге може изазвати опасност од настанка штете по здравље или значајне штете по имовину, продавац је дужан да отклони опасност од настанка штете.

Потрошач је дужан да продавцу накнади трошкове који настану услед обустављања пружања услуге из ст. 1, 2. и 3. овог члана.

Раскидање уговора због одступања од уговорених услова

Члан 77.

Ако се у току пружања услуге утврди да се продавац не придржава услова из уговора, односно да пружање услуге не врши у складу са уговором, услед чега настане опасност да извршена услуга буде несаобразна уговореној, потрошач може упозорити продавца на те околности и одредити примерен рок за отклањање утврђених неправилности.

Ако до истека рока из става 1. овог члана продавац не поступи по захтеву потрошача, потрошач може раскинути уговор и захтевати накнаду штете.

Раскидање уговора пре истека рока

Члан 78.

Ако је очигледно да продавац не може извршити саобразну услугу у року који је битан елемент уговора, потрошач може:

- 1) раскинути уговор, без остављања примереног рока за извршење услуге;
- 2) захтевати накнаду штете.

Ако продавац касни са извршењем услуге у односу на уговорени рок који није битан елемент уговора, потрошач који нема интерес за извршење услуге после протека уговореног рока може:

- 1) раскинути уговор, без остављања примереног рока за извршење услуге;
- 2) захтевати накнаду штете.

Саобразност услуге

Члан 79.

Продавац је дужан да потрошачу пружи услугу која је саобразна уговореној.

Услуга није саобразна уговореној ако:

- 1) по садржини, квалитету и сврси не одговара опису који је продавац пре закључења уговора дао огласом или на други сличан начин;
- 2) не одговара опису који је продавац дао у току пружања услуге под условом да је то могло да утиче на одлуке потрошача;
- 3) нема посебна својства која је захтевао потрошач, а која су продавцу била или су морала бити позната у тренутку закључења уговора;
- 4) нема редовна својства услуга исте врсте;
- 5) не одговара очекивањима која су основана с обзиром на природу услуге и јавна обећања продавца у погледу посебних својстава услуге, а нарочито ако су учињена огласом;
- 6) по садржини, квалитету и сврси не одговара опису који је пре закључења уговора, огласом или на други сличан начин дало треће лице у име продавца.

Продавац није одговоран за несаобразност услуге ако:

- 1) није знао или није морао да зна да је треће лице у његово име дало опис из става 2. тачка б) овог члана;
- 2) је опис из става 2. тачка б) овог члана на одговарајући начин благовремено исправљен.

Одговорност за несаобразност

Члан 80.

Ако услуга није саобразна уговореној, потрошач може да захтева од продавца да изврши саобразну услугу.

Ако је извршење саобразне услуге немогуће или противправно, потрошач може захтевати раскид уговора. Ако извршење саобразне услуге представља несразмерно оптерећење за продавца, потрошач може захтевати умањење цене или раскид уговора.

Ако услуга није саобразна уговореној, на права потрошача и одговорност продавца сходно се примењују одредбе чл. 49 - 55. овог закона.

Одговорност лица која поступају по налогу

Члан 81.

Продавац је одговоран за услуге које су извршила лица која су поступала по његовом налогу, као да је те услуге самостално извршио.

X. УСЛУГЕ ОД ОПШТЕГ ЕКОНОМСКОГ ИНТЕРЕСА

Приступ услугама од општег економског интереса

Члан 82.

Потрошач има право на уредно и непрекидно снабдевање услугама од општег економског интереса одговарајућег квалитета по правичној цени, у складу са посебним прописима.

Трговац је дужан да:

- 1) омогући потрошачу упознавање унапред са свим условима коришћења услуга од општег економског интереса и те услове јавно објави;
- 2) не врши дискриминацију потрошача;
- 3) услугу обрачунава применом цена утврђених посебним прописима.

Трговац који пружа услугу од општег економског интереса је дужан да одржава квалитет услуге у складу са законом, посебним прописима и правилима струке.

Трговац који пружа услугу од општег економског интереса, као и друга тела која одлучују о правима и обавезама потрошача услуга од општег економског интереса дужни су да оснују саветодавна тела у која ће бити укључени представници евидентираних удружења односно савеза из члана 140. овог закона. Трговац који пружа услугу од општег економског интереса и друга тела која одлучују о правима и обавезама потрошача услуга од општег економског интереса доносе одлуке по добијању мишљења саветодавног тела, и то на транспарентан, објективан и недискриминаторан начин.

Трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да образују комисије за решавање рекламација потрошача у чијем саставу морају да буду и представници евидентираних удружења и савеза из члана 140. овог закона.

Поступак оснивања, начин рада и права и обавезе чланова саветодавног тела или комисије за решавање рекламација потрошача, уређују се актима трговца и других тела из става 4. овог члана.

Представнике удружења за заштиту потрошача у саветодавним телима или комисијама за решавање рекламација потрошача именују удружења за заштиту потрошача на рок и начин прописан актима из става 6. овог члана.

Одлуке о формирању саветодавног тела и комисије за решавање рекламације морају бити јавно објављене.

Удружење за заштиту потрошача објављује на својој интернет страници списак трговаца и тела из става 4. овог члана у којима су њихови представници чланови саветодавног тела или комисије за решавање рекламација.

Угрожени потрошач

Члан 83.

Угрожени потрошач је потрошач који због свог економског или друштвеног положаја, услова живота, посебних потреба или других тешких личних прилика прибавља робу или користи услугу под нарочито отежаним условима, или је у томе онемогућен.

Влада ближе уређује критеријуме за дефинисање угрожених потрошача и специфичне услове за обезбеђивање услуга од општег економског интереса угроженим потрошачима у појединим областима услуга од општег економског интереса, на предлог министра надлежног за одговарајућу област.

Програми заштите угрожених потрошача у појединим областима услуга од општег економског интереса

Члан 84.

Програмима у појединим областима пружања услуга од општег економског интереса утврђују се мере и инструменти намењени обезбеђивању ефективне заштите угрожених потрошача, нарочито у погледу приступа, доступности, искључења са дистрибутивне мреже или ускраћивања пружања услуга, начину одређивања цене, информисања, саветовања и помоћи потрошачима у решавању потрошачких проблема.

Влада на предлог министра надлежног за одговарајућу област, доноси програм заштите угрожених потрошача у појединим областима услуга од општег економског интереса.

Заштита од обуставе пружања услуга

Члан 85.

Трговац може да обустави пружање услуга од општег економског интереса ако потрошач не измири своје текуће обавезе за пружене услуге у року од два месеца од дана доспелости обавезе.

Трговац је дужан да пре обуставе из става 1. овог члана потрошача у писаном или електронском облику:

- 1) упозори на потрошачеву обавезу по основу уговора;
- 2) позове да измири заостале обавезе у року који не може бити краћи од 30 дана од дана достављања упозорења.

Ако потрошач оспори постојање или висину обавезе из става 1. овог члана и настави да уплаћује рачуне за текуће обавезе, трговац не може да искључи потрошача са дистрибутивне мреже и обустави пружање услуге од општег економског интереса до окончања судског поступка чији је предмет оспоравана обавеза, покренутог по захтеву трговца.

У случају обуставе пружања услуга, трговац је дужан да настави са пружањем услуга потрошачу најкасније у року од два дана од дана пријема уплате за заостали дуг.

Забрањено је да трговац обустави пружање услуге снабдевања топлотном енергијом, односно снабдевања електричном енергијом или гасом којима се потрошач снабдева ради грејања током трајања грејне сезоне, ако у домаћинству живи угрожени потрошач.

Забрањено је да трговац овласти друго правно или физичко лице да се обраћа потрошачу, без претходно добијене изричите сагласности потрошача, лично, путем телефона, факса, поште, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, ради остваривања потраживања из уговора.

Забрана из става 6. овог члана примењује се на уговоре о продаји и уговоре о пружању услуга.

Забрањено је трговцу да, у случају искључења потрошача са дистрибутивне мреже, односно обуставе пружања услуга од општег економског интереса, условљава поновно укључење, односно наставак пружања услуге плаћањем дугова потрошача који су застарели у смислу закона којим се уређују облигациони односи.

Дужност обавештавања пре закључења уговора

Члан 86.

Пре закључења уговора о пружању услуга од општег економског интереса, поред обавеза трговца у погледу обавештавања прописаних чланом 12. овог закона, као и другим прописима, трговац обавештава потрошача о:

- 1) праву да потрошачу услуге од општег економског интереса одређеног квалитета морају да буду пружене по приступачној цени;
- 2) посебним понудама и попустима, са јасном назнаком услова за њихову реализацију;
- 3) критеријумима за стицање статуса угроженог потрошача, посебним погодностима намењеним угроженим потрошачима и начинима њихових остваривања;
- 4) износу тарифе која обухвата накнаду за прикључење на мрежу, врстама накнада за коришћење, укључујући детаље о стандардним попустима који се примењују и посебним и циљним тарифним плановима, као и роковима за прикључење на дистрибутивну мрежу;
- 5) начину на који се могу добити подаци о важећим тарифама и ценама одржавања;
- 6) праву и могућности потрошача да промени пружаоца услуге од општег економског интереса без накнаде;
- 7) начину остваривања права на накнаду, односно повраћај уплаћеног износа ако пружена услуга не одговара уговореном квалитету;
- 8) постојању могућности вансудског решавања потрошачких спорова;
- 9) условима и поступцима за промену услова из уговора и праву на раскид уговора пре истека уговорног рока;
- 10) доступности, условима и врстама накнада за одржавање, ако трговац нуди и услугу одржавања.

Пре закључивања уговора, потрошачу морају да буду стављени на располагање сви релевантни документи, укључујући текст уговора, у писаном облику или на трајном носачу записа.

Остале дужности обавештавања

Члан 87.

Трговац је дужан да потрошача обавести о промени цена најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена.

Трговац је дужан да најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена, односно општих услова уговора обавести потрошача о измени методологије формирања цена, односно општих услова уговора, а ако лично обавештавање потрошача није могуће, да обавести потрошаче јавно.

Трговац је дужан да, када измене методологије формирања цена и промене цена услуга од општег економског интереса подлежу добијању претходног одобрења или сагласности носиоца јавних овлашћења, најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена и измењене методологије формирања цена обавести потрошача о изменама, а ако лично обавештавање потрошача није могуће, да обавести потрошаче јавно.

Право на раскид

Члан 88.

Потрошач има право да раскине уговор о пружању услуга од општег економског интереса ако није сагласан са променом цене, односно тарифе, изменом општих услова уговора наведеним у обавештењу трговца, са квалитетом пружених услуга и ако услуга није пружена.

Потрошач је дужан да уплати износ за услуге које су му пружене до раскида уговора.

Право на промену пружаоца услуге

Члан 89.

Трговац је дужан да омогући потрошачу закључивање уговора са другим трговцем који пружа услуге од општег економског интереса исте врсте без плаћања накнаде.

Рок у коме је трговац дужан да омогући потрошачу закључивање уговора из става 1. овог члана не може бити дужи од месец дана од дана када је потрошач обавестио трговца о тој намери, осим ако посебним законом није другачије уређено.

Спецификација рачуна

Члан 90.

Трговац је дужан да рачуне за пружене услуге од општег економског интереса доставља без кашњења и у роковима који омогућавају да потрошач прати остварену потрошњу и задужење за обрачунски период од највише месец дана.

Трговац је дужан да у рачуну за пружене услуге од општег економског интереса наведе елементе који потрошачу омогућавају да:

- 1) проверава и прати износ свог задужења;
- 2) остварује увид у текућу потрошњу ради провере укупне потрошње према пруженом квалитету услуге.

Трговац је дужан да потрошачу без накнаде на његов захтев достави детаљну спецификацију рачуна.

Ако је уговор о пружању услуга од општег економског интереса закључен на одређени рок, датум истека рока мора бити назначен на сваком рачуну.

Када потрошач касни са плаћањем, обрачунате накнаде за закаснела плаћања морају бити у складу са трошковима и трговац не сме обрачунавати каматну стопу на заостали дуг супротно принудним прописима, а нарочито закону којим се уређује висина стопе затезне камате.

Услуга читања мерних уређаја у циљу издавања рачуна је бесплатна.

Услуге које су бесплатне за потрошача треба да буду означене на рачуну, уз навођење да су бесплатне.

Бесплатна телефонска линија

Члан 91.

Трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да обезбеде постојање и несметано функционисање бесплатних телефонских линија ради омогућавања потрошачима да лако контактирају трговца у вези са питањима и проблемима прикључивања на дистрибутивну мрежу, као и квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса.

Право на судску или вансудску заштиту

Члан 92.

Потрошач може покренути судски или вансудски поступак решавања потрошачког спора тек након пријема одговора на изјављену рекламацију у складу са овим законом или након пријема одлуке трговца који пружа услуге од општег економског интереса по изјављеном приговору у складу са законом којим се уређује општи управни поступак.

XI. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ТУРИСТИЧКОМ ПУТОВАЊУ И ВРЕМЕНСКИ ПОДЕЉЕНОМ КОРИШЋЕЊУ НЕПОКРЕТНОСТИ

1. Заштита потрошача у остваривању права из уговора о туристичком путовању

Предуговорно обавештавање

Члан 93.

Пре закључења уговора о организовању путовања, повезаног путног аранжмана или излета организатор, односно посредник је у обавези да путнику пружи све информације на српском језику, и то о:

- 1) основним карактеристикама услуга путовања:
 - (1) одредишту, плану путовања и периоду боравка, са датумима и, ако је укључен смештај, броју обухваћених ноћења;
 - (2) превозном средству, његовим карактеристикама и категорији, месту, датуму и времену поласка и повратка, трајању и месту заустављања и преседања за превоз;
 - (3) месту, подацима о смештајном објекту (локација, врста, садржина, као и категорија у складу са прописима земље у којој се објект налази) и подацима о опремљености и нивоу комфора смештајне јединице (соба, студио, апартман);
 - (4) броју, врсти и начину услуживања obroка;
 - (5) приближној величини групе;
 - (6) језику на којем ће се услуге пружати уколико коришћење других услуга на страни путника зависи од ефикасне усмене комуникације;
 - (7) могућности путовања лица са смањеном покретљивошћу, а на захтев путника;

2) пословном имену, седишту, матичном броју организатора, броју телефона, као и адреси е-поште;

3) продајној цени исказаној у јединственом износу у истој валути, која поред услуга из програма путовања, односно посебних захтева путника, садржи и све додатне трошкове, укључујући порезе, таксе, као и друге трошкове, који су, као неодвојив део, неопходни за реализацију путовања;

4) начину плаћања, као и износу или проценту цене који треба да буду плаћени као депозит и начину и динамици плаћања преосталог износа;

5) минималном броју путника, ако је то услов за реализацију путовања и крајњем року за обавештавање путника за случај отказивања, наведеном у члану 108. став 1. тачка 1) овог закона;

6) захтевима за пасош и визу, укључујући и оквирне периоде потребне за прибављање визе и информације о здравственим формалностима у земљи одређишта;

7) могућности да путник раскине уговор у било ком тренутку пре отпочињања туристичког путовања, уз плаћање одговарајуће накнаде у складу са чланом 107. овог закона;

8) добровољном или обавезном осигурању које покрива трошкове раскида уговора од стране путника или трошкове помоћи, укључујући репатријацију, у случају незгоде, болести или смрти.

Уколико тачно време из става 1. тачка 1) подтачка (2) овог члана у време закључења уговора није утврђено, организатор, односно посредник ће обавестити путника о приближном времену поласка и повратка.

У случају из става 2. овог члана, организатор, односно посредник ће, најкасније у периоду од 48 сати пре отпочињања путовања, обавестити путника о тачном времену поласка и повратка.

Организатор је дужан да податке из става 1. тач. 1) – 8) овог члана пренесе посреднику, са којим има закључен уговор о продаји туристичког путовања.

Обавезујућа природа предуговорних информација

Члан 94.

Ако организатор, односно посредник не пружи путнику пуну предуговорну информацију у погледу других трошкова, који нису обухваћени јединственом продајном ценом туристичког путовања, путник није обавезан да те трошкове сноси.

Доступност података

Члан 95.

Предуговорне информације из члана 93. овог закона организатор односно посредник је дужан да путнику, пре закључења уговора о организованом путовању, пружи на разумљив и необмањујући начин. Информације морају бити уочљиве.

Терет доказивања пружених предуговорних информација из чл. 93. и 94. је на организатору односно на посреднику.

Терет доказивања података датих у уговору о организовању путовања је на организатору.

Оглашавање и нуђење на продају

Члан 96.

У случају оглашавања туристичког путовања, организатор односно посредник је дужан да обавести путника о праву да добије обавештење о подацима из чл. 93. и 94. овог закона и начину на који може да добије те податке.

Ако организатор, односно посредник посредством интернета нуди путнику да закључе уговор о туристичком путовању, дужан је да податке из члана 93. овог закона учини путнику доступним.

Ако организатор односно посредник нуди путнику да закључе уговор о туристичком путовању приликом одређеног промотивног или продајног догађаја, дужан је да јасно истакне комерцијалну природу тог догађаја и да омогући потрошачу да се обавести о подацима из члана 93. овог закона за време трајања промотивног или продајног догађаја.

Формални услови за закључење уговора о туристичком путовању

Члан 97.

Уговор о организовању путовања закључује се у писменој форми на разумљив и необмањујући начин.

Приликом закључења уговора о организованом путовању, организатор, односно посредник је дужан да га уручи путнику на папиру, на другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема.

Информације које се пружају путнику у складу са чланом 93. овог закона чине саставни део уговора о организовању путовања и не могу се мењати, осим уз изричиту сагласност уговорних страна.

Садржај уговора о организовању путовања и документи који се достављају пре отпочињања путовања

Члан 98.

Осим информација из члана 93. овог закона, уговор о организовању путовања мора да садржи:

- 1) посебне захтеве путника са којима се организатор сагласио;
- 2) информације о поступању по приговорима (адреса, поступак и рок за улагање рекламација, рок за решавање рекламације и др.) и о вансудским поступцима за решавање потрошачких спорова;
- 3) пословно име и адресу организатора односно посредника и податке о путнику (име, презиме, адреса и контакт податак);
- 4) датум и место закључења уговора и потписе уговорних страна;
- 5) услове под којима путник има право на одустанак од уговора;
- 6) информацију да је организатор:
 - (1) одговоран за извршавање свих услуга путовања обухваћених уговором у складу са чл. 110-113. овог закона;
 - (2) дужан да у складу са чланом 117. овог закона пружи помоћ ако је путник суочен са потешкоћама;
- 7) назив даваоца гаранције путовања, његову адресу и контакт податке;

8) податке о гаранцији путовања, односно информације о осигураним случајевима и инструментима обезбеђења и начину њиховог активирања;

9) информацију (назив, адреса, број телефона и адреса е-поште) о локалном представнику организатора или о локалној агенцији или другом сервису који омогућава путнику да брзо ступи у контакт са организатором и да ефикасно комуницира с њим, да захтева помоћ када је путник суочен са проблемима или да уложи приговор на недостатак саобразности примећен током реализације туристичког путовања.

10) информацију да је путник дужан да пријави сваки недостатак саобразности који приметити током реализације туристичког путовања у складу са чланом 111. став 1. овог закона;

11) у случају да малолетно лице, без пратње родитеља или другог овлашћеног лица, путује по основу уговора о организовању путовања, информације (назив, адреса, број телефона) које омогућавају директан контакт са малолетним лицем или лицем које је одговорно за малолетно лице у месту боравка малолетног лица;

12) информације о праву путника да пренесе уговор на другог путника у складу са чланом 100. овог закона.

Благовремено пре отпочињања туристичког путовања, организатор, односно посредник ће путнику доставити све неопходне потврде, ваучере и карте, информације о распореду полазака и, по потреби, роковима за пријаву, као и о распореду заустављања, преседања и доласка.

Одговорност за грешке при резервисању

Члан 99.

Организатор ће бити одговоран за све грешке које настану услед техничких недостатака у процесу резервисања туристичког путовања или услуга путовања, које су део тог туристичког путовања, односно повезаног путног аранжмана.

Организатор неће бити одговоран за грешке приликом резервисања које се могу приписати путнику или које су изазване неизбежним и ванредним околностима.

Пренос уговора на другог путника

Члан 100.

Путник може пре отпочињања туристичког путовања да пренесе уговор на лице које испуњава све услове који важе за предметни уговор.

Путник може да пренесе право из уговора о организованом путовању из става 1. овог члана на друго лице само ако о томе обавести организатора на папиру, на другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, у разумном року пре отпочињања туристичког путовања.

Обавештење из става 2. овог члана, које је пружено најмање седам дана пре отпочињања туристичког путовања сматраће се достављеним у разумном року.

У случају преноса уговора на другог путника организатор закључује нови уговор о организовању путовања.

У случају из става 1. овог члана, организатор има право на накнаду трошкова на начин прописан законом којим се уређује туризам.

Путник и лице из става 1. овог члана су солидарно одговорни организатору за накнаду трошкова.

а) Измене уговора пре поласка

Промена цене

Члан 101.

Организатор може да повећа уговорену цену из уговора о организовању путовања ако је то право уговорено и ако је уговорено да путник има право на умањење цене.

Организатор може да повећа цену, односно путник може да умањи цену, из става 1. овог члана у случају промене:

- 1) цене превоза путника до које је дошло услед промене цене горива или других извора енергије;
- 2) постојећих такси или увођења нових такси, укључујући боравишне таксе, авио-таксе или таксе за укрцавање или искрцавање у лукама и на аеродромима;
- 3) девизног курса који се односи на туристичко путовање.

Ако је повећање цене у случају из става 2. овог члана веће од 8 % укупне цене туристичког путовања, организатор не може једнострано да промени цену.

У случају из става 3. овог члана организатор поступа на начин прописан чланом 102. овог закона.

Независно од обима повећања цене, такво повећање ће бити могуће само ако организатор обавести путника о повећању на разумљив и необмањујући начин и пружи документовано образложење за такво повећање и обрачун, које обавештење се путнику уручује на папиру, на другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, најмање 20 дана пре отпочињања туристичког путовања.

Ако уговор о туристичком путовању предвиђа могућност повећања цене, организатор ће омогућити путнику право на смањење цене сразмерно смањењу трошкова из става 2. овог члана до ког долази након закључења уговора, а пре отпочињања путовања.

У случају смањења цене, организатор има право да одбије трошкове из накнаде коју дугује путнику, уз достављање доказа о тим трошковима, уколико путник то захтева.

Измена других услова уговора

Члан 102.

Пре отпочињања путовања, организатор може једнострано да измени уговор о организовању путовања ако:

- 1) је право организатора на једнострану измену уговора предвиђено уговором;
- 2) је измена занемарљива.

Ако пре уговореног дана отпочињања путовања организатор утврди да је принуђен да измени поједине битне елементе уговора о организовању путовања, као што су цена, дестинација, превозно средство, карактеристике или категорија превоза, датум, врста, локација, категорија или ниво комфора смештаја или ако организатор не може да испуни посебне захтеве путника са

којима се сагласио, организатор, односно посредник је дужан да без одлагања обавести путника.

У случају из ст 1. и 2. овог члана, организатор, односно посредник је дужан да обавести путника о промени на уочљив, разумљив и необмањујући начин на папиру, другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема.

Обавештење о измени услова уговора из става 2. овог члана садржи:

1) разуман рок у којем је путник дужан да обавести организатора, односно посредника да ли прихвата предложене измене или раскида уговор без плаћања накнаде за раскид;

2) податке о последицама пропуштања рока;

3) по потреби, податке о понуђеном заменском путовању, једнаког или већег квалитета и његовој цени.

Путник може да прихвати промене уговора из става 2. овог члана или да једнострано раскине уговор о организовању путовања без плаћања накнаде за раскид.

У случају да путник прихвати предложене измене уговора из става 2. овог члана или прихвати заменско путовање, организатор је дужан да закључи нови уговор о организовању путовања и обезбеди нову гаранцију путовања.

У случају из става 6. овог члана, ако измена уговора или заменско путовање доводе до мањег квалитета или проузрокују додатне трошкове за путника, организатор је дужан да путнику омогући одговарајуће умањење цене.

У случају раскида уговора из става 5. овог члана, организатор ће рефундирати све уплате примљене од путника одмах, а најкасније у року од 14 дана од дана раскида уговора.

Друга услуга путовања

Члан 103.

У случају да организатор, за потребе истог путовања, путнику прода и другу додатну услугу путовања, та услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.

У случају да организатор путнику омогући циљану куповину неке друге услуге путовања од другог трговца и ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року краћем од 24 сата након потврде резервације, тако купљена услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.

У случају да организатор посредством повезаних процеса резервисања путем интернета, податке о путнику са којим је закључио уговор (име и презиме, детаљи плаћања адреса е-поште и др.), пренесе другом трговцу, од кога путник купи другу услугу путовања у року краћем од 24 сата након потврде резервације, тако купљена услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.

Организатор је, у случају из ст. 2. и 3. овог члана, дужан да, пре закључења уговора о организовању путовања, уручи путнику обавештење о његовом праву на гаранцију путовања, односно губитку тог права, ако је услуга код другог трговца купљена након прописаног рока.

Организатор је дужан да обавештење из става 4. овог члана уручи путнику непосредно, електронским путем или на трајном носачу записа, уз потврду пријема.

Организатор не може без потписане или електронски потврђене сагласности путника слати податке о путнику посредством повезаних процеса резервисања путем интернета, на начин из става 3. овог члана.

Накнадно купљена услуга

Члан 104.

У случају да путник купи услугу путовања, која није предвиђена програмом путовања, или понуђена као факултативна услуга од стране организатора, и да за ту услугу закључи засебне уговоре са другим појединачним трговцима, накнадно купљена услуга не чини саставни део туристичког путовања, изузев у случајевима прописаним овим законом.

Повезани путни аранжман

Члан 105.

У случају да организатор, односно посредник даје путнику могућност да, за потребе истог путовања, од других трговаца, директних пружалаца услуга купи и плати најмање две различите услуге путовања, о чему се закључују засебни уговори, тако комбиновано путовање представља повезани путни аранжман.

У случају да путник код организатора, односно посредника купи једну услугу путовања, а организатор, односно посредник му даје могућност да, за потребе истог путовања, купи још једну додатну услугу путовања од другог трговца, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року краћем од 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања, тако комбиновано путовање представља повезани путни аранжман.

Услуга путовања из ст. 1. и 2. овог члана не може бити смештај.

Уколико путник код организатора, односно посредника, поред услуге превоза или изнајмљивања моторних возила, за потребе истог путовања, купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност не прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге, која није битан елемент услуге, тако комбиновано путовање представља повезани путни аранжман.

У случају из ст. 1. и 2. и става 4. овог члана, повезани путни аранжман не представља туристичко путовање.

Код повезаног путног аранжмана путник не може да оствари право на гаранцију путовања предвиђену за туристичко путовање, већ је сваки пружалац услуга искључиво одговоран за правилно извршење својих услуга, у складу са уговором.

Организатор је дужан да путнику уручи обавештење о његовим правима у складу са ставом 6. овог члана.

Организатор је дужан да обавештење из става 7. овог члана уручи путнику непосредно, електронским путем или на трајном носачу записа, уз потврду пријема.

Туристичко путовање

Члан 106.

Организатор, односно посредник са путником закључује уговор о организовању путовања, које је организатор самостално или на захтев путника

понудио, припремио, односно комбиновао, на основу уговора закљученог са пружаоцима услуга, као трећим лицима, којима је поверено извршење тог путовања.

Под туристичким путовањем сматра се и само услуга смештаја која обухвата једно или више ноћења.

Уколико путник поред услуге превоза или изнајмљивања моторних возила, за потребе истог путовања, код организатора купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге и представља битан елеменат услуге, тако комбиновано путовање представља туристичко путовање, за које организатор обезбеђује гаранцију путовања.

Уколико путник код организатора купи услугу превоза или изнајмљивања моторних возила, а организатор му даје могућност да, за потребе истог путовања, од другог трговца купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року краћем од 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања, тако комбиновано путовање представља туристичко путовање, за које организатор обезбеђује гаранцију путовања.

Трговац који је продао једну или више других услуга у туризму које чине туристичко путовање из става 4. овог члана, дужан је да о томе обавести организатора у року од 24 сата од тренутка закључења уговора.

Након пријема обавештења из става 5. овог члана, организатор без одлагања, а најкасније у року од 48 сати од тренутка пријема обавештења, са путником закључује уговор о организовању путовања, на начин прописан овим законом.

Непоступање организатора на начин прописан ставом 6. овог члана не ослобађа организатора од одговорности за реализацију туристичког путовања.

У случају из става 4. овог члана, организатор је дужан да уручи путнику обавештење о могућности настанка туристичког путовања, праву путника на гаранцију путовања, односно губитку тог права, ако је услуга код другог трговца купљена након истека рока од 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања.

Организатор је дужан да обавештење из става 8. овог члана уручи путнику непосредно, електронским путем или на трајном носачу записа, уз потврду пријема.

Одустанак путника од путовања

Члан 107.

Путник може пре отпочињања туристичког путовања потпуно или делимично одустати од уговора о организовању путовања.

Ако путник пре отпочињања туристичког путовања одустане од уговора у примереном року који се одређује узимајући у обзир врсту туристичког путовања (благовремени одустанак), организатор има право на накнаду административних трошкова.

У случају неблаговременог одустанка путника од уговора, организатор може од путника захтевати накнаду предвиђену уговором, односно општим условима путовања, која се израчунава узимајући у обзир период преостало до отпочињања туристичког путовања.

У случају да је путник потпуно или делимично одустао од уговора о организовању путовања, пре почетка као и за време трајања туристичког путовања, због околности које није могао избећи или отклонити и које би да су постојале у време закључења уговора представљале оправдан разлог да не закључи уговор, организатор има право на накнаду стварних трошкова.

Оправдани разлози путника за одустанак од уговора из става 4. овог члана су:

1) изненадна болест путника, као и тешка болест његовог крвног сродника у правој линији, а у побочној линији закључно са другим степеном, брачног друга или тазбинског сродника закључно са другим степеном, усвојеника и усвојиоца;

2) смрт путниковог крвног сродника у правој линији, а у побочној линији закључно са другим степеном, брачног друга или тазбинског сродника закључно са другим степеном, усвојеника или усвојиоца;

3) елементарне непогоде у држави полазишта или одредишта;

4) званично проглашено ванредно стање у држави полазишта или одредишта;

5) ванредна ситуација у држави полазишта или одредишта.

У случају из ст. 2-4. овог члана, организатор је дужан да на захтев путника пружи образложење износа накнаде.

Раскид уговора о организовању путовања и право на одустанак од стране организатора пре отпочињања путовања

Члан 108.

Организатор може да раскине уговор о организовању путовања и да пре отпочињања путовања исплати путнику укупно уплаћена средства за туристичко путовање када је:

1) број лица пријављених за туристичко путовање мањи од минималног броја предвиђеног уговором и организатор обавести путника о раскиду у року који је одређен уговором, који не може бити краћи од:

(1) 20 дана пре отпочињања туристичког путовања у случају путовања која трају дуже од шест дана;

(2) седам дана пре отпочињања туристичког путовања у случају путовања која трају између два и шест дана;

(3) 48 сати пре отпочињања туристичког путовања у случају путовања која трају краће од два дана;

2) организатор спречен да изврши уговор услед неизбежних и ванредних околности.

У случају из става 1. тачка 2) овог члана организатор је дужан да обавести путника о раскиду уговора без непотребног одлагања, а пре отпочињања туристичког путовања.

У случају из става 1. овог члана организатор је дужан да путнику исплати укупно уплаћена средства, без непотребног одлагања, а најкасније у року од 14 дана од раскида.

У случају из става 1. овог члана организатор није одговоран за накнаду евентуалних трошкова путника насталих услед раскида уговора.

Посебна права ученика односно студента

Члан 109.

Ако организатор организује боравак ученика или студента на школовању, односно студијама у иностранству, дужан је да обезбеди смештај и старање за ученика односно студента у одговарајућој породици или другом одговарајућем смештају, у сарадњи са учеником, његовим родитељем или старатељем, односно студентом.

Организатор је дужан да обезбеди ученику, односно студенту могућност редовног похађања наставе или обуке у току боравка у иностранству.

Организатор, односно посредник је дужан да најкасније у року од 14 дана пре отпочињања путовања обавести ученика, односно студента о имену, адреси и телефонском броју породице домаћина и имену, адреси и телефонском броју одговорног лица коме ученик односно студент може да се обрати за помоћ у месту боравка у иностранству.

Организатор, односно посредник је дужан да ученику, односно студенту, пружи неопходне информације о култури, обичајима и начину живота у земљи одредишта.

Ако организатор односно посредник не испуни обавезе из ст. 3. и 4. овог члана, ученик, односно студент има право да пре отпочињања путовања без накнаде раскине уговор.

Терет доказивања испуњења обавеза из ст. 3. и 4. овог члана је на организатору односно посреднику.

Ученик, односно студент има право да раскине уговор у било које време пре поласка.

У случају да ученик, односно студент раскине уговор после отпочињања путовања из разлога за које организатор односно посредник не сноси одговорност, организатор има право на накнаду трошкова повратка ученика односно студента.

б) Саобразност туристичког путовања

Одговорност

Члан 110.

Организатор је дужан да реализује туристичко путовање на начин предвиђен уговором о организованом путовању, а у складу са прописима којима се уређује туризам.

Туристичко путовање је у складу са уговором ако има својства која је организатор гарантовао или ако одговара уобичајеној или уговореној намени.

Организатор одговара за саобразност услуге, укључујући услуге које је путнику пружио треће лице (пужалац услуга превоза, смештаја, исхране, других услуга у туризму, као и забавних, културних, спортско-рекреативних или других програма којима се испуњава слободно време).

На одговорност организатора за саобразност туристичког путовања или излета, сходно се примењују одредбе чл. 79-81. овог закона.

Несаобразност услуга путовања

Члан 111.

Путник ће обавестити организатора без непотребног одлагања, узимајући у обзир околности случаја, о свакој несаобразности која је примећена

током извршења услуга путовања које су обухваћене уговором о организовању путовања.

Ако услуге путовања нису пружене или не могу бити пружене путнику у складу са уговором о организовању путовања, организатор ће, без одлагања, ускладити уговорене услуге са уговором, осим у случају када није у могућности да их изврши или би то довело до несразмерних трошкова за организатора узимајући у обзир обим несаобразности и вредности релевантних услуга путовања.

Уколико организатор није у могућности да обезбеди услуге путовања из уговора о организовању путовања, путник може сам да усклади услуге путовања са уговором.

Уколико организатор делимично усклади услуге путовања из уговора о организовању путовања или несаобразност услуга путовања не представља значајно одступање од услова утврђених уговором о организовању путовања, путник наставља да користи услуге путовања које нису саобразне са уговором.

Значајно одступање из става 4. овог члана постоји када укупна вредност прелази 25% продајне цене из уговора о организовању путовања.

У случају из ст. 3. и 4. овог члана, путник има право на разлику између уговорене цене путовања и цене путовања снижене сразмерно неизвршењу или непотпуном извршењу, односно право на накнаду штете која се проузрокује путнику неиспуњењем, делимичним испуњењем или неуредним испуњењем обавеза организатора, у складу са законом.

Значајан недостатак саобразности

Члан 112.

Ако значајан део услуга путовања не може да се пружи како је договорено уговором о организовању путовања, организатор ће, без непотребног одлагања и без икаквих додатних трошкова за путника понудити одговарајуће заменске услуге путовања једнаког или већег квалитета од оног наведеног у уговору, како би се наставила реализација путовања, укључујући случај да повратак путника у место поласка није у складу са уговором о организовању путовања.

Ако организатор не понуди заменске услуге путовања или су заменске услуге путовања мањег квалитета и чине значајан недостатак саобразности у односу на уговор о организовању путовања, путник може да одбије такве заменске услуге, односно може да раскине уговор без плаћања накнаде за раскид.

У случају из става 2. овог члана, путник има право на смањење цене, односно право на накнаду штете из члана 111. став 6. овог закона.

Ако уговор о организовању путовања укључује превоз путника, организатор ће у случајевима наведеним у ставу 2. овог члана обезбедити путнику репатријацију једнаким превозним средством без непотребног одлагања и без додатних трошкова за путника.

Ако је немогуће обезбедити повратак путника како је договорено уговором о организовању путовања услед неизбежних и ванредних околности, организатор ће сносити трошкове неопходног смештаја, по могућности једнаког квалитета који је одређен уговором о путовању, током периода који није дужи од три ноћи по путнику.

Ограничење трошкова из става 5. овог члана не примењује се на особе смањене покретљивости, на особу која их прати, на труднице или малолетнике

без пратње, као ни на особе којима је потребна посебна медицинска помоћ, под условом да је организатор о њиховим посебним потребама обавештен најмање 48 сати пре почетка туристичког путовања.

Право на умањење цене

Члан 113.

Организатор, локални представник организатора и локална агенција на коју је организатор или посредник упутио путника за случај потребе пружања одређене помоћи, дужни су да без одлагања:

- 1) одговоре на рекламације путника за време трајања туристичког путовања;
- 2) отклоне свако одступање од уговора на које потрошач укаже.

Путник не може да захтева умањење цене ако несавесно пропусти да укаже на одступања између пружених и уговорених услуга.

Путник не може да захтева умањење цене и у случају када организатор докаже да се несаобразност може приписати путнику.

Одговорност за штету

Члан 114.

Ако путник претрпи штету услед несаобразности уговора о организовању путовања, има право да захтева накнаду штете од организатора, укључујући и нематеријалну штету.

У случају из става 1. овог члана, организатор не може да ограничи своју одговорност за накнаду штете на износ који је мањи од троструке укупне цене туристичког путовања.

Ограничење из става 2. овог члана се не може применити на штету која се односи на телесне повреде, односно на другу штету изазвану намерно или услед немара организатора.

Организатор је ослобођен одговорности из става 1. ако докаже да је несаобразност изазвана:

- 1) пропустима путника;
- 2) пропустима трећег лица, које није одговорно за пружање услуга путовања;
- 3) неизбежним и ванредним околностима.

Рекламација путника и губитак права

Члан 115.

Организатор је дужан да путнику омогући да се на једноставан и приступачан начин обрати лицу одговорном за пријем рекламација путника за време трајања туристичког путовања.

Право путника на смањење цене или накнаду штете застарева истеком рока од три године, од дана сазнања за несаобразност услуге обухваћене уговором о организовању путовања.

Контакт са организатором

Члан 116.

Путник може да упути поруке, захтеве или рекламације у вези са реализацијом туристичког путовања директно организатору, односно посреднику преко којег је туристичко путовање купљено.

Посредник из става 1. овог члана је дужан да проследи поруке, захтеве или рекламације организатору без непотребног одлагања.

За потребе рачунања рокова у складу са овим законом, сматра се да је организатор примио поруку, захтев или рекламацију истовремено када и посредник.

Пружање помоћи

Члан 117.

Организатор ће без непотребног одлагања пружити одговарајућу помоћ путнику, који је суочен са потешкоћама, посебно у ситуацији када је повратак путника у складу са уговором о организовању путовања немогућ услед неизбежних и ванредних околности, нарочито кроз:

1) пружање одговарајућих информација о здравственим услугама, локалним надлежним органима и помоћи конзулата;

2) пружање помоћи да оствари комуникацију на даљину и пронађе заменске путне аранжмане.

Организатор може да наплати накнаду у висини стварних трошкова за пружање помоћи, ако је до потешкоћа дошло намерним поступањем или услед немара путника.

Гаранције путовања

Члан 118.

Организатор је дужан да има гаранцију путовања услед инсолвентности, којом се посебно обезбеђују трошкови нужног смештаја, исхране и повратка путника са путовања у место поласка у Републици Србији и иностранству, као и сва потраживања путника, као и гаранцију путовања ради накнаде штете, којом се обезбеђује накнада штете путнику у случају неиспуњења, делимичног испуњења или неуредног испуњења обавеза организатора путовања, у складу са законом којим се уређује туризам.

У случају да организатор, односно посредник путнику не пружи информацију о гаранцији путовања, односно не уручи му потврду о гаранцији путовања, путник има право да одустане од уговора.

У случају из става 2. овог члана организатор је дужан да путнику изврши повраћај уплаћених средстава у пуном износу.

2. Временски подељено коришћење непокретности (тајм-шеринг), трајне олакшице за одмор, помоћ приликом препродаје, омогућавање размене

Обавеза предуговорног обавештавања

Члан 119.

Трговац је дужан да потрошача у примереном року, пре закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора омогућавању размене, тачно и потпуно обавести о подацима наведеним у

информативним обрасцима за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене.

Обавештења из става 1. овог члана трговац је дужан да достави потрошачу без накнаде, у писаној форми, на папиру, другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, који је лако доступан потрошачу, на уочљив, разумљив и необмањујући начин.

Министар надлежан за послове туризма ближе прописује садржину информативних образаца за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене.

Подаци из информативних образаца морају бити на српском језику.

Трговац је у обавези да потрошачу достави и оверен превод података из информативних образаца на језику дестинације на којој се непокретност налази.

Оглашавање

Члан 120.

Приликом оглашавања и нуђења временски подељеног коришћења непокретности, трајних олакшица за одмор, помоћи приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности и трајних олакшица за одмор или омогућавања размене временски подељеног коришћења непокретности, трговац је дужан да обавести потрошача о условима и начину за добијање обавештења из члана 119. овог закона.

У случају да приликом промотивног или продајног догађаја, трговац нуди лично потрошачу да закључе уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје или уговор о омогућавању размене, дужан је да јасно истакне промотивну или продајну сврху тог догађаја.

Трговац мора омогућити да обавештење из члана 119. овог закона буде доступно потрошачу за време трајања промотивног или продајног догађаја.

Временски подељено коришћење непокретности и трајне олакшице за одмор не могу се оглашавати или продавати у смислу улагања.

Формални услови за закључење уговора

Члан 121.

Уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене закључују се у писаној форми и обавезно морају бити на српском језику.

У случају закључења уговора из става 1. овог члана, трговац је у обавези да на папиру или на другом трајном носачу записа потрошачу достави и оверен превод уговора на језику дестинације на којој се непокретност налази.

Трговац је дужан да после потписивања уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности потрошачу преда најмање један примерак потписаног уговора.

У случају закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, подаци из члана 119. овог закона постају његов саставни део, обавезују трговца и не могу се мењати, осим ако уговорне стране изричито уговоре другачије или ако промене настану услед више силе.

Трговац је дужан да у примереном року пре закључења уговора из става 1. овог члана, обавести потрошача о свакој промени података из члана 119. овог закона, у писаној форми, на папиру, другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, који је доступан потрошачу.

Трговац је дужан да у уговору из става 1. овог члана изричито наведе сваку промену података из члана 119. овог закона која настане у периоду од обавештавања потрошача о подацима до закључења уговора.

Уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности поред података из члана 119. овог закона, мора да садржи:

- 1) податке о датуму и месту закључења уговора;
- 2) име, пребивалиште и потпис потрошача;
- 3) име, односно назив, пребивалиште односно седиште и потпис трговца, односно име, пребивалиште и потпис овлашћеног лица трговца.

Трговац је дужан да у примереном року пре закључења уговора потрошача изричито обавести о:

- 1) праву потрошача на одустанак од уговора;
- 2) року у коме потрошач може да одустане од уговора;
- 3) забрани плаћања цене унапред пре истека рока у коме потрошач може да одустане од уговора.

У случају закључења уговора, потрошач мора, одвојено од потписивања уговора, да потпише уговорне одредбе које се односе на права потрошача из става 8. овог члана.

Образац за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности саставни је део тих уговора.

Министар надлежан за послове туризма ближе прописује садржину обрасца за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.

Право на одустанак од уговора

Члан 122.

Потрошач може да одустане од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, без обавезе да наведе разлоге за одустанак, у року од 14 дана о дана пријема закљученог уговора.

У случају истовременог закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, рок за одустанак од уговора рачуна се од дана пријема закљученог уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.

Продужење рока за одустанак од уговора

Члан 123.

Ако трговац није доставио потрошачу образац за одустанак од уговора у писаној форми, на папиру или на другом трајном носачу записа, потрошач може да одустане од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора односно предуговора о трајним олакшицама за одмор, уговора односно предуговора о помоћи приликом препродаје и уговора односно предуговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности у року од годину и 14 дана од дана пријема закљученог уговора односно предуговора.

Ако трговац достави потрошачу образац за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности пре истека годину дана од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора односно предуговора, рок за одустанак од уговора рачуна се од дана када је потрошач примио образац за одустанак од уговора.

Ако трговац не обавести потрошача о подацима из члана 119. овог закона у писаној форми, на папиру, другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, потрошач има право да одустане од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за одмор, помоћи приликом препродаје и омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности у року од три месеца и 14 дана, од дана када је примио примерак закљученог уговора односно предуговора.

Ако трговац достави потрошачу обавештење о подацима из члана 119. овог закона пре истека три месеца од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора односно предуговора, рок за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности рачуна се од дана када је потрошач примио обавештење.

Коришћење права на одустанак од уговора

Члан 124.

Изјава којом потрошач одустаје од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности производи правно дејство ако је дата у писаној форми, на папиру или на другом трајном носачу записа.

Изјаву из става 1. овог члана потрошач може доставити трговцу на обрасцу за одустанак од уговора.

Изјава из става 2. овог члана сматра се благовременом ако је послата пре истека рока за одустанак од уговора.

Правне последице одустанка

Члан 125.

Одустанком од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, престају обавезе уговорних страна да изврше односно закључе уговор.

Потрошач има право да одустане од уговора без накнаде трошкова и није дужан да плати услуге које су му пружене пре одустанка од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.

Плаћање унапред

Члан 126.

Код уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, забрањено је уговарање плаћања унапред, пружања средстава обезбеђења, резервисање новца на рачунима, изричитог признања дуга или другог извршења обавезе према трговцу или трећем лицу пре истека рока за одустанак од уговора.

Код уговора о помоћи приликом препродаје, забрањено је уговарање плаћања, пружања средстава обезбеђења, изричитог признања дуга или другог извршења обавезе према трговцу или трећем лицу пре закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности и уговора о трајним олакшицама за одмор, односно пре него што трговац на други начин испуни обавезе из уговора о помоћи приликом препродаје.

Уговор о трајним олакшицама за одмор

Члан 127.

Код уговора о трајним олакшицама за одмор трговац је дужан да потрошачу омогући плаћање цене у оброчним отплатама, у једнаким годишњим износима за време трајања уговора.

Забрањено је плаћање супротно ставу 1. овог члана.

Укупан износ потрошачевих обавеза, укључујући чланарину, обрачунава се у једнаким годишњим ратама.

Трговац је дужан да потрошачу пошаље захтев за плаћање сваке оброчне отплате у писаној форми, на папиру, другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, најкасније 14 дана пре дана њеног доспећа.

После исплате прве оброчне отплате, потрошач може без камате да одустане од уговора о трајним олакшицама за одмор достављањем обавештења о одустанку од уговора трговцу, у року од 14 дана од дана пријема захтева за плаћање рате.

Престанак повезаних уговора

Члан 128.

Ако потрошач одустане од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, сматра се да престају да важе сви повезани уговори без додатних трошкова за потрошача, укључујући уговор о кредиту, без обзира на то да ли је потрошачу кредит одобрио трговац или треће лице.

Ако је потрошачу кредит одобрило треће лице, трговац је дужан да обавести даваоца кредита о одустанку од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.

Помоћ приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности односно трајних олакшица за одмор

Члан 129.

Трговац је дужан да потрошачу пружи помоћ приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности односно трајних олакшица за одмор.

Ако трговац не пружи потрошачу помоћ из става 1. овог члана, потрошач може да захтева да трговац откупи временски подељено коришћење непокретности или трајне олакшице за одмор.

Солидарна одговорност

Члан 130.

Трговац, лица која по налогу трговца учествују у продаји временски подељеног коришћења непокретности, лица којима је трговац поверио обављање одређених послова из уговора о продаји временски подељеног коришћења непокретности, остали трговци који учествују у продаји услуга временски подељеног коришћења непокретности, као и посредници у продаји услуга временски подељеног коришћења непокретности, солидарно су одговорни потрошачу за извршење и за правне последице неизвршења уговорних обавеза.

XII. СТРАТЕГИЈА И ИНСТИТУЦИОНАЛНИ ОКВИР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА

Стратегија заштите потрошача

Члан 131.

Стратегијом заштите потрошача (у даљем тексту: Стратегија) утврђују се дугорочни циљеви и активности неопходне ради целовитог остварења политике заштите потрошача и акциони план за реализацију Стратегије.

Влада на предлог Министарства доноси Стратегију.

Носиоци заштите потрошача

Члан 132.

Носиоци заштите потрошача су Народна скупштина, Влада, Министарство, Национални савет за заштиту потрошача, друга министарства и регулаторна тела која имају законом утврђене надлежности у области заштите

потрошача, органи аутономне покрајине и локалне самоуправе, као и удружења и савези.

Носиоци заштите потрошача из става 1. овог члана сарађују у циљу унапређења заштите потрошача, као и на спровођењу Стратегије и акционог плана.

Сарадња у области заштите потрошача

Члан 133.

Привредне и професионалне коморе и удружења која су основана у циљу заштите права трговаца у области трговине подстичу и промовишу заштиту потрошача, нарочито међу својим члановима.

Ради унапређења заштите потрошача привредне и професионалне коморе и удружења из става 1. овог члана сарађују са носиоцима заштите потрошача из члана 132. став 1. овог закона.

Послови Министарства

Члан 134.

Министарство:

- 1) креира политику заштите потрошача;
- 2) спроводи поступак и одређује мере заштите колективног интереса потрошача;
- 3) подноси захтев за покретање прекршајног поступка због повреде колективног интереса потрошача;
- 4) прати спровођење политике заштите потрошача кроз друге државне политике;
- 5) сарађује и координира са носиоцима заштите потрошача из члана 132. став 1. овог закона, као и свим осталим субјектима који се баве заштитом потрошача;
- 6) унапређује правни оквир заштите потрошача и врши усклађивање са прописима Европске уније у области заштите потрошача;
- 7) обезбеђује примену прописа и врши координацију надзора над тржиштем у области заштите потрошача;
- 8) припрема и подноси Влади на усвајање Стратегију и акциони план за реализацију Стратегије;
- 9) прати и оцењује успешност спровођења Стратегије;
- 10) обавља стручне и административне послове за потребе Националног савета за заштиту потрошача;
- 11) подржава оснивање и врши координацију у развоју тела за вансудско решавање потрошачких спорова;
- 12) подржава рад и развој удружења и савеза;
- 13) сарађује са органима покрајинске и локалне самоуправе на развоју заштите потрошача на покрајинском и локалном нивоу;
- 14) сарађује са институцијама које се баве заштитом потрошача на регионалном и међународном нивоу;

15) подстиче и спроводи едукативне и информативне активности усмерене на повећање свести потрошача и јавности о правима потрошача и политици заштите потрошача;

16) промовише истраживања и научне пројекте у области заштите потрошача;

17) управља и врши надзор над Националним регистром потрошачких приговора успостављеним у складу са чланом 147. овог закона;

18) прати тржиште ради препознавања непоштене пословне праксе и неправичних одредаба у потрошачким уговорима;

19) даје мишљења и препоруке у погледу непоштене пословне праксе и неправичних одредаба у потрошачким уговорима;

20) подстиче доношење кодекса добре пословне праксе од стране привредних и професионалних комора и удружења трговаца.

Национални савет за заштиту потрошача

Члан 135.

Ради унапређења система заштите потрошача и сарадње носилаца заштите потрошача и других субјеката који се баве заштитом потрошача, Влада образује Национални савет за заштиту потрошача (у даљем тексту: Национални савет).

Национални савет нарочито обавља следеће послове:

- 1) учествује у изради Стратегије;
- 2) извештава Владу о стању у области заштите потрошача и спровођењу акционог плана за реализацију Стратегије;
- 3) предлаже мере и активности за унапређење заштите потрошача;
- 4) даје мишљења и препоруке о питањима из области заштите потрошача носиоцима заштите потрошача;
- 5) обавештава јавност о свом раду и питањима од значаја за заштиту потрошача.

Састав Националног савета

Члан 136.

Национални савет чине представници Министарства и других државних органа и носилаца јавних овлашћења, евидентираних удружења и савеза, привредних и професионалних комора и других учесника на тржишту, као и независни стручњаци из области заштите потрошача.

Сталне чланове Националног савета чине представници Министарства, министарства надлежног за безбедност хране, министарства надлежног за безбедност производа, министарства надлежног за здравље, министарства надлежног за енергетику, министарства надлежног за телекомуникације, министарства надлежног за правосуђе, министарства надлежног за финансије, министарства надлежног за туризам и министарства надлежног за заштиту животне средине.

Једну трећину од укупног броја чланова Националног савета чине представници евидентираних удружења и савеза.

Савет потрошача из члана 146. овог закона, у року од 30 дана од дана пријема захтева Министарства, предлаже чланове Националног савета из реда евидентираних удружења и савеза.

Министар председава Националним саветом.

Активности органа аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе

Члан 137.

Органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе предузимају активности из своје надлежности у циљу унапређења заштите потрошача, а нарочито:

1) подржавају активности удружења и савеза у погледу обезбеђивања финансијских средстава, одговарајућих просторија и осталих неопходних услова за рад, у складу са прописима о финансирању програма од јавног интереса које реализују удружења;

2) подстичу и подржавају активности усмерене на заштиту потрошача, а посебно информисање, саветовање и едукацију потрошача;

3) подстичу и подржавају учешће представника потрошача у свим телима која на покрајинском и локалном нивоу доносе одлуке у областима од значаја за потрошаче, као што су услуге од општег економског интереса;

4) планирају и спроводе активности у области заштите потрошача на својој територији, у складу са Стратегијом;

5) подржавају оснивање и рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова на својој територији.

Органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе достављају годишњи извештај Министарству о спроведеним активностима на унапређењу заштите потрошача, у складу са ставом 1. овог члана, најкасније до 15. марта текуће године за претходну календарску годину.

Удружења и савези

Члан 138.

Удружења и савези у смислу овог закона су удружења односно савези који су основани и уписани у регистар у складу са законом којим се уређује оснивање и правни положај удружења и који испуњавају следеће услове:

1) да се оснивају ради остваривања циљева заштите потрошача;

2) да су недобитна и независна, нарочито у односу на трговце и политичке странке;

3) да лице на руководећем положају у удружењу, односно савезу није:

(1) лице запослено у државном органу или регулаторном телу, односно у органу аутономне покрајине или органу јединице локалне самоуправе који се баве пословима заштите потрошача;

(2) лице на руководећем положају или члан надзорног органа код трговца или у удружењу трговаца;

(3) лице на руководећем положају у политичкој странци.

Забрањено је да се удружење, односно савез представља или да у свом називу наведе да је удружење, односно савез удружења за заштиту потрошача, ако не испуњава услове из става 1. овог члана.

Активности удружења и савеза

Члан 139.

Удружења и савези обављају своје активности у складу са законом и статутом.

Активности удружења и савеза нарочито обухватају:

- 1) информисање, едукацију, саветовање и пружање правне помоћи потрошачима у остваривању потрошачких права;
- 2) примање, евидентирање и поступање по приговорима потрошача;
- 3) спровођење независних испитивања и упоредних анализа квалитета роба и услуга и јавно објављивање добијених резултата;
- 4) спровођење истраживања и студија у области заштите потрошача и јавно објављивање добијених резултата.

Евиденција удружења и савеза

Члан 140.

Министарство установљава и води Евиденцију удружења и савеза (у даљем тексту: Евиденција).

Евиденција се јавно објављује на званичној интернет страници Министарства.

Евиденција садржи назив удружења или савеза, седиште, електронску адресу, адресу интернет странице, датум уписа у Евиденцију, датум брисања из Евиденције, контакт телефоне, годишње извештаје о спроведеним активностима и годишње финансијске извештаје удружења и савеза.

Поступак уписа у Евиденцију

Члан 141.

Упис удружења и савеза у Евиденцију врши Министарство.

Удружења, односно савези подносе пријаву Министарству, ради уписа у Евиденцију.

Пријава из става 2. овог члана нарочито садржи: назив удружења или савеза, матични број удружења односно савеза, као и одговарајуће доказе да удружење, односно савез испуњава услове прописане чл. 138. и 139. и чланом 142. овог закона.

Министар ближе прописује садржину пријаве из става 2. овог члана, начин вођења Евиденције, као и услове за упис из члана 142. став 1. тач. 3) и 4) овог закона.

Услови за упис у Евиденцију

Члан 142.

За упис удружења, односно савеза у Евиденцију, поред услова из члана 138. овог закона, потребно је да удружење, односно савез испуњава и следеће услове:

- 1) да је област остваривања циљева заштите потрошача њихова претежна делатност;

- 2) да је у области заштите потрошача активно најмање три године;
- 3) да располаже одговарајућим кадровским, материјалним и техничким капацитетима неопходним за обављање делатности заштите потрошача;
- 4) да представници удружења, односно савеза поседују одговарајуће искуство, стручност и вештину за обављање делатности у области заштите потрошача;
- 5) да достави извештај Министарству о спроведеним активностима и постигнутим резултатима у области заштите потрошача, укључујући и пратећи финансијски извештај, чиме се потврђује искуство у овој области у периоду од најмање три године.

За упис савеза у Евиденцију неопходно је да савез чине најмање три удружења.

Приликом утврђивања испуњености услова за упис у Евиденцију, Министарство је дужно да затражи мишљење Савета потрошача из члана 146. овог закона.

На захтев Министарства, Савет потрошача мишљење из става 3. овог члана доставља Министарству у року од 15 дана од дана пријема захтева.

Министарство наставља поступак уписа у Евиденцију ако Савет потрошача не достави мишљење у року из става 4. овог члана.

Права евидентираних удружења и савеза

Члан 143.

Удружења односно савези који су уписани у Евиденцију у складу са овим законом, имају право:

- 1) да конкуришу са програмом од јавног интереса за подстицајна средстава Министарства;
- 2) на покретање поступка за заштиту колективног интереса потрошача у складу са овим законом;
- 3) да заступају интересе потрошача у судским и вансудским поступцима;
- 4) да заступају интересе потрошача у консултативним телима у области заштите потрошача на националном, регионалном и локалном нивоу;
- 5) на учествовање у раду радних група за припрему прописа и стратешких докумената којима се уређују права потрошача;
- 6) на приступ коришћењу Националног регистра потрошачких приговора из члана 147. овог закона, у циљу примања, евидентирања и поступања по приговорима потрошача;
- 7) да учествују у раду Савета потрошача из члана 146. овог закона.

Финансирање удружења и савеза

Члан 144.

Активности евидентираних удружења, односно савеза могу да се финансирају или суфинансирају из буџета Републике Србије, у складу са законом, Стратегијом и Планом рада Владе.

Европски и међународни пројекти у области заштите потрошача које воде евидентирана удружења, односно савези могу да се суфинансирају из буџета Републике Србије.

Евидентирана удружења, односно савези дужни су да доставе Министарству финансијски извештај о активностима финансираним у складу са ст. 1. и 2. овог члана до 31. марта текуће године за претходну годину, а Министарство те извештаје објављује на својој интернет страници.

Евидентирана удружења, односно савези који не обезбеђују средства из буџета Републике Србије, већ из других извора, дужна су да о томе обавесте надлежно Министарство у року од 30 дана од добијања тих средстава.

Забрањено је да удружења, односно савези примају новчана и друга средства, ствари, права и услуге, осим поклона мање вредности, укључујући сваки облик донација и бесповратне помоћи, од физичких и правних лица с којима постоји сукоб интереса, а нарочито од трговаца или удружења трговаца, осим у случајевима пружања услуга уз накнаду (обука и сл.) у складу са законом и статутом удружења, односно савеза.

Сукоб интереса у смислу става 5. овог члана постоји када лице у својству представника, органа или члана органа удружења, односно савеза, има приватни, пословни или други интерес који утиче или може да утиче на поступање лица у наведеном својству на начин који може да угрози независност удружења, односно савеза у остваривању циљева за које је основан.

Брисање из Евиденције

Члан 145.

Удружење, односно савез брише се из Евиденције ако:

- 1) престане да испуњава услове из члана 138, члана 142. и члана 144. овог закона;
- 2) не поступи на начин из члана 146. став 4. овог закона;
- 3) не одреди свог представника за члана саветодавног тела и комисије за решавање рекламација потрошача на позив имаоца јавних овлашћења, јединице локалне самоуправе или трговца, осим у оправданим случајевима;
- 4) не објави списак из члана 82. став 9. овог закона на својој интернет страници;
- 5) не достави годишњи извештај Министарству о спроведеним активностима и постигнутим резултатима у области заштите потрошача, укључујући и пратећи финансијски извештај, у складу с чланом 144. став 3. овог закона, до 31. марта текуће године за претходну годину;
- 6) нарушава етички кодекс из члана 146. став 2. тачка 3) овог закона.

О брисању из Евиденције одлучује Министарство.

Приликом утврђивања испуњености услова за брисање из Евиденције, Министарство је дужно да затражи мишљење Савета потрошача из члана 146. овог закона.

Савет потрошача своје мишљење из става 3. овог члана доставља Министарству у року од 15 дана од дана када је Министарство затражило то мишљење.

У случају да Савет потрошача не достави мишљење из става 3. овог члана, Министарство наставља поступак брисања из Евиденције.

Брисано удружење не може бити поново уписано у Евиденцију у року од годину дана од дана брисања.

Савет потрошача

Члан 146.

Представници свих удружења, односно савеза који су уписани у Евиденцију из члана 140. овог закона чине Савет потрошача.

Савет потрошача обавља следеће послове:

- 1) усаглашава ставове удружења односно савеза о битним питањима за потрошаче;
- 2) предлаже представнике удружења односно савеза у Национални савет и друге органе;
- 3) доноси етички кодекс удружења односно савеза и прати његово спровођење;
- 4) даје мишљење Министарству у поступку уписа и брисања из Евиденције из члана 140. и члана 145. овог закона;
- 5) доноси препоруку о брисању удружења и савеза из Евиденције Министарства;
- 6) разматра и друга питања у складу са законом и пословником о раду.

Савет потрошача доноси пословник о раду.

Одлуке Савета потрошача објављује Министарство на својој интернет страници и евидентирана удружења, односно савези на својим интернет страницама.

XIII. ПОТРОШАЧКИ ПРИГОВОРИ И ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА

1. Национални регистар потрошачких приговора и појам потрошачких приговора

Национални регистар потрошачких приговора

Члан 147.

Потрошачки приговор је свака представка или притужба којом потрошач пријављује повреду права уређену овим или другим законом.

Министарство установљава и води Национални регистар потрошачких приговора.

Приликом обраде података о личности потрошача, Министарство поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Једном годишње, најкасније до 1. марта текуће године за претходну годину, Министарство јавно објављује и доставља Националном савету извештај о раду Националног регистра потрошачких приговора.

Извештај о раду Националног регистра потрошачких приговора нарочито садржи:

- 1) податке о приговорима потрошача и пруженој правној помоћи;

- 2) уочене недостатке у прикупљању, евиденцији и решавању потрошачких приговора;
- 3) области у којима је забележен највећи број приговора потрошача;
- 4) предлоге за унапређење поступка за прикупљање података, евиденцију и решавање потрошачких спорова.

Потрошачки спор

Члан 148.

Потрошачки спор је домаћи или прекогранични спор који произлази из уговорног или вануговорног односа потрошача и трговца.

Домаћи спор је сваки потрошачки спор из става 1. овог члана, у ком у време закључења уговора потрошач има пребивалиште или боравиште, а трговац седиште или издвојен организациони део у Републици Србији.

Прекогранични спор је сваки потрошачки спор из става 1. овог члана, у ком у време закључења уговора трговац има седиште или издвојен организациони део у Републици Србији, а потрошач нема ни пребивалиште ни боравиште у Републици Србији.

Судови надлежни за решавање потрошачких спорова дужни су да воде евиденцију потрошачких спорова. Судови на основу евиденције једном годишње достављају податке о броју потрошачких спорова, донетих пресуда и просечној дужини трајања потрошачких спорова министарству надлежном за послове правосуђа, на прописаном обрасцу, најкасније до 31. марта текуће године за претходну годину. Министарство надлежно за послове правосуђа обједињене податке на прописаном обрасцу доставља Министарству најкасније до 30. априла текуће године за претходну годину.

Министар надлежан за послове правосуђа ближе прописује садржину и начин вођења евиденције и изглед образаца из става 4. овог члана.

У потрошачком спору, потрошач не плаћа судску таксу за тужбу и пресуду, у смислу закона којим се уређује парнични поступак, ако вредност предмета спора не прелази износ од 500.000 динара.

2. Вансудско решавање потрошачких спорова

Појам

Члан 149.

Потрошачки спор може се решити вансудским решавањем потрошачких спорова.

Вансудско решавање потрошачких спорова у смислу овог закона обавља се на транспарентан, ефикасан, брз и правичан начин пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова (у даљем тексту: тело).

Министар ближе уређује услове за оснивање и рад тела, критеријуме за евидентирање тела, извештавање о раду, накнаду за рад тела, као и образац захтева за упис на листу из члана 150. став 2. овог закона и образац предлога за покретање поступка вансудског решавања спора (у даљем тексту: предлог).

Вансудско решавање потрошачких спорова, у смислу овог закона, не примењује се:

- 1) у области медицинских услуга које се пружају пацијентима у сврху лечења, укључујући издавање рецепата;

- 2) у области пружања услуга од општег интереса које нису економске природе;
- 3) у вези са закљученим уговорима са јавним пружаоцима услуга у области високошколског образовања;
- 4) у потрошачким споровима који су предмет овог закона, ако је вансудско решавање спорова уређено посебним законом, а нарочито у области пружања електронских комуникационих услуга, поштанских услуга, финансијских услуга, осим финансијских погодби, услуга путовања;
- 5) за решавање спорова по процедурама које је установио сам трговац;
- 6) на непосредне преговоре између потрошача и трговца;
- 7) на покушај мирења страна поводом спора у парничном поступку;
- 8) у поступцима које је трговац покренуо против потрошача.

Тела за вансудско решавање потрошачких спорова

Члан 150.

Тела сарађују у циљу усклађеног поступања, уједначавања и размене добре праксе.

Министарство сачињава листу тела и јавно је објављује.

Тела су лица која имају својство посредника, у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова, која су дипломирала на правном факултету, стекла након дипломирања две године искуства у грађанскоправној материји и која су уписана у листу тела из става 2. овог члана.

Листа тела за вансудско решавање потрошачких спорова садржи:

- 1) назив, адресу и интернет адресу свих тела за вансудско решавање потрошачких спорова;
- 2) податке о физичким лицима која су задужена за решавање спорова и њиховом професионалном искуству;
- 3) просечну дужину трајања спора;
- 4) језик, односно језике на којима се може поднети приговор и водити поступак;
- 5) пословник о раду, уколико га поседују;
- 6) разлоге због којих тело може да одбије вансудско решавање потрошачког спора.

Једном годишње, најкасније до 31. јануара текуће године за претходну годину, тела су дужна да јавно објаве на својој интернет страници уколико је имају и доставе Министарству извештај који садржи податке о броју примљених захтева за покретање спора, покренутих и окончаних спорова, стопи извршених одлука тела и уоченим значајним проблемима.

Уколико тела престану да испуњавају прописане услове за упис у листу тела или не доставе извештај из става 5. овог члана, бришу се са листе тела и не уписују се поново на листу у року од годину дана од дана брисања са листе.

Право на вансудско решавање спорова

Члан 151.

Поступак пред телом може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламацију или приговор трговцу.

Трговац је обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом.

Трговац је дужан да на продајном месту видно и јасно истакне обавештење да је по закону обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова.

Вансудско решавање потрошачког спора у складу са овим законом може да траје најдуже 90 дана од дана подношења предлога.

Изузетно од става 3. овог члана, у оправданим случајевима када је предмет спора сложен, рок од 90 дана се може продужити за највише још 90 дана, о чему тело без одлагања обавештава потрошача и трговца.

Потрошач може одустати од даљег учешћа у вансудском решавању потрошачког спора до окончања поступка.

Обавезе министарства у вези вансудског решавања спорова

Члан 152.

Министарство:

- 1) одржава и ажурира интернет страницу која садржи информације о вансудском решавању спорова, о поступку и о могућности подношења предлога;
- 2) прима предлоге и прослеђује надлежном телу;
- 3) врши исплату накнаде за рад тела у смислу члана 167. став 3. овог закона;
- 4) врши надзор на радом тела, припрема и објављује годишњи извештај о активностима тела.

3. Начела вансудског решавања потрошачких спорова

Равноправност

Члан 153.

У поступку вансудског решавања потрошачког спора стране су равноправне.

Искључење јавности

Члан 154.

У поступку вансудског решавања потрошачког спора јавност је искључена.

Непристрасност

Члан 155.

Тело је независно у раду и поступа непристрасно.

Поверљивост

Члан 156.

Сви подаци, предлози и изјаве из поступка вансудског решавања потрошачког спора или у вези са поступком су поверљиви, ако се стране нису другачије споразумеле, осим оних којих се морају открити у складу са законом или у циљу примене или спровођења споразума о вансудском решавању потрошачког спора, као и када то јавни интерес налаже.

Хитност

Члан 157.

Поступак вансудског решавања спора спровешће се без одлагања у најкраћем могућем року.

Језик поступка

Члан 158.

У поступку вансудског решавања спора у службеној употреби је српски језик и ћирилично писмо. Други језици и писма службено се употребљавају у складу са законом.

На подручјима у којима живе припадници националних мањина у службеној употреби су и њихови језици и писма, у складу са Уставом и законом.

4. Поступак вансудског решавања потрошачког спора

Предлог за покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора

Члан 159.

Предлог садржи:

- 1) име, презиме, пребивалиште или боравиште потрошача;
- 2) пословно име, седиште, порески идентификациони број трговца;
- 3) податке о предмету потрошачког спора, уз опис чињеничног стања и доказе којима се утврђују чињенице;
- 4) предлог потрошача о исходу потрошачког спора;
- 5) изјаву да је потрошач претходно изјавио рекламацију или приговор трговцу;
- 6) датум подношења рекламације или приговора;
- 7) изјаву да спор није у току или већ решен у судском, арбитражном или другом поступку;
- 8) изјаву о начину вођења поступка (непосредно или електронским путем);
- 9) датум и потпис потрошача.

Предлог потрошач доставља Министарству, непосредно, преко поште или електронским путем.

Након пријема предлога из става 1. овог члана, Министарство га прослеђује телу које је по месту обављања вансудског решавања потрошачког спора најближе месту пребивалишта потрошача или телу за које Министарство процени да ће поступак вансудског решавања спора решити на најефикаснији и најцелисходнији начин, имајући у виду предлог потрошача (нпр. вођење

поступка електронским путем, избор тела најближег боравишту потрошача и сл).

Предлог из става 1. овог члана је неуредан ако има недостатке који тело спречава да поступа по њему, ако није разумљив или ако није потпун. У том случају тело у року од пет дана од пријема предлога обавештава потрошача на који начин да уреди предлог, и то у року који не може бити краћи од пет дана, уз упозорење на правне последице ако не уреди предлог у остављеном року.

Ако потрошач не уреди предлог у складу са ставом 4. овог члана, сматраће се да је одустао.

Ако потрошач уреди предлог у складу са ставом 4. овог члана, сматраће се да је предлог за вансудско решавање потрошачког спора поднет када тело прими уређен предлог.

Одбацивање предлога за вансудско решавање спорова

Члан 160.

Предлог се одбацује из следећих разлога:

- 1) тело није надлежно за решавање у спору;
- 2) спор је већ решен у судском, арбитражном или другом поступку;
- 3) ако потрошач не уреди предлог у складу са чланом 159. став 4. овог закона;
- 4) ако је предлог поднет након истека рока од годину дана од дана подношења рекламације трговцу;
- 5) ако потрошач, пре подношења предлога, није изјавио рекламацију у складу са овим законом.

Тело је дужно да одлучи о допуштености предлога у року од 15 дана од дана пријема предлога.

Покретање поступка

Члан 161.

Поступак се сматра покренутим када тело прими уредан предлог потрошача, а не постоје услови за одбацивање предлога из члана 160. овог закона.

Уредан предлог тело доставља трговцу уз обавештење трговцу да се у року од 15 дана од дана достављања предлога са прилозима изјасни да ли признаје или оспорава предлог потрошача.

Ако трговац оспорава предлог, у изјашњењу мора да наведе чињенице на којима заснива своје наводе и доказе којима се утврђују те чињенице.

Спровођење поступка вансудског решавања потрошачког спора

Члан 162.

Тело упознаје стране са циљем вансудског решавања спора, правилима и трошковима поступка.

Тело може заказати усмену расправу увек када је то корисно за разјашњење предметног спора, а потрошач и трговац су обавезни да учествују на усменој расправи.

Тело може обуставити поступак ако оцени да даље спровођење поступка није целисходно или ако потрошач не дође на усмену расправу.

Окончање поступка

Члан 163.

Поступак вансудског решавања спорова окончава се:

- 1) препоруком о начину решавања потрошачког спора;
- 2) закључењем споразума о решавању спора;
- 3) одлуком тела да се поступак обуставља, јер даље вођење поступка није целисходно (нпр. сложеност поступка и сл).

Препорука

Члан 164.

Уколико стране у поступку не постигну споразум, тело може издати препоруку о начину решавања спора, уколико оцени да је то целисходно.

Препорука се сачињава у писаном облику са образложењем и доставља странама у поступку.

Препорука не обавезује стране у спору.

Споразум о решавању спора

Члан 165.

Уколико стране у вансудском поступку решавања потрошачког спора постигну споразум, тело га сачињава у писаној форми и доставља странама на потпис.

Садржину споразума о решавању спора путем вансудског решавања потрошачког спора одређују стране у поступку.

Тело потписан споразум доставља странама у поступку и Министарству.

Споразум о вансудском решавању потрошачког спора као извршна исправа

Члан 166.

Споразум о вансудском решавању потрошачког спора може имати снагу извршне исправе ако су испуњени следећи услови:

- 1) да садржи изјаву дужника којом пристаје да поверилац на основу споразума о решавању спора у поступку вансудског решавања потрошачког спора након доспелости потраживања може покренути поступак (клаузула извршности);
- 2) споразум мора бити потписан од страна у спору у поступку вансудског решавања потрошачког спора и тела.

Трошкови вансудског решавања потрошачког спора

Члан 167.

Свака странка у поступку вансудског решавања потрошачког спора плаћа своје трошкове (трошкови заступања, путни трошкови и сл.).

Рад тела за вансудско решавање потрошачког спора је бесплатан за странке у поступку вансудског решавања потрошачког спора.

Тела могу да се финансирају из буџета Републике Србије у складу са законом, Стратегијом и Планом рада Владе.

Јединица локалне самоуправе може, на основу споразума са телом, да помаже рад тела обезбеђивањем просторних и техничких средстава.

Право на судску заштиту и решавање потрошачког спора путем арбитраже

Члан 168.

Покретање и вођење поступка вансудског решавања потрошачког спора, не искључује и не утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом.

Учешће потрошача у вансудском решавању спора не утиче на право потрошача да захтева накнаду штете у судском поступку.

Застаревање и преклузивни рокови не теку у току поступка вансудског решавања потрошачког спора, а почињу поново да теку истеком петнаестог дана од дана окончања овог поступка.

Потрошачки спор може се решавати и пред арбитражом, када потрошач и трговац закључе споразум о арбитражи након настанка спора.

Споразум о арбитражи је исправа коју су потписале обе уговорне стране и који не садржи друге споразуме осим оних које се односе на арбитражни поступак.

Трговац је дужан да потрошача пре потписивања споразума о арбитражи упозна са правним последицама прихватања арбитражног споразума, посебно о обавезности одлуке арбитраже и трошковима овог поступка.

Сходна примена других прописа

Члан 169.

На питања у вези са вансудским решавањем потрошачког спора која нису уређена овим законом, сходно се примењује закон којим се уређује посредовање у решавању спорова.

XIV. ЗАШТИТА КОЛЕКТИВНОГ ИНТЕРЕСА ПОТРОШАЧА

Колективни интерес потрошача

Члан 170.

Повреда колективног интереса потрошача постоји:

1) када се укупном броју од најмање десет потрошача, истоветном радњом, односно на истоветан начин, од стране истог лица, повређује право које им је загарантовано овим законом, или

2) у случају уговарања неправичних одредби у потрошачким уговорима у смислу чл. 40-44. овог закона.

Повреда колективног интереса потрошача из става 1. тачка 1) овог члана постоји и у случајевима када се повређују права укупном броју потрошача који је мањи од десет, ако надлежни орган утврди да је дошло до повреде колективног интереса потрошача узимајући у обзир нарочито трајање и учесталост поступања трговца, као и чињеницу да ли такво поступање испољава негативне ефекте према сваком потрошачу у датој чињеничној ситуацији.

Покретање поступка по службеној дужности

Члан 171.

Министарство покреће и води поступак утврђивања повреде колективног интереса потрошача по службеној дужности ако у поступку надзора, на основу достављених иницијатива, информација и других расположивих података основано претпостави да неко чињење или нечињење учесника на тржишту, а посебно постојање неправичне уговорне одредбе, угрожава или прети да угрози колективни интерес потрошача.

Поступак за заштиту колективног интереса потрошача може да се води против трговца односно удружења трговаца чија су поступања у супротности са одредбама овог закона, или ако уговара неправичне уговорне одредбе у смислу овог закона.

Покретање поступка по захтеву странке

Члан 172.

Поступак заштите колективног интереса може се, осим по службеној дужности, покренути и водити на основу захтева овлашћеног лица.

Лица овлашћена за подношење захтева за заштиту колективног интереса потрошача

Члан 173.

Захтев за заштиту колективног интереса потрошача могу да поднесу евидентирана удружења односно савези из члана 140. овог закона.

Странке у поступку и покретање поступка

Члан 174.

Странке у поступку заштите колективног интереса потрошача су лице против кога је покренут поступак и подносилац захтева.

Својство странке немају подносиоци иницијативе за испитивање повреде колективног интереса потрошача, даваоци информација и података, стручна лица и организације чије се анализе користе у поступку, као ни државни органи и организације који сарађују са Министарством у току поступка.

О покретању поступка заштите колективног интереса потрошача доноси се закључак, који нарочито садржи опис радњи или аката који могу да представљају повреду колективног интереса потрошача, правни основ и разлоге за покретање поступка.

Против закључка о покретању поступка није дозвољена посебна жалба и не може се покренути управни спор.

Министарство ће обавестити лице против којег је покренут поступак заштите колективног интереса потрошача о разлозима због којих се поступак води као и о битним чињеницама и доказима у поступку и позвати га да се изјасни у року од осам дана од дана пријема обавештења.

Одлуке у поступку заштите колективног интереса потрошача

Члан 175.

Министарство решењем одлучује о постојању повреде и одређивању мере.

Лице против којег се води поступак може у току поступка до његовог окончања дати предлог обавеза које је спремно да предузме ради отклањања повреде закона, са условима и роковима за спровођење (корективна изјава).

Решење из става 1. овог члана садржи и рок за спровођење изречене мере.

Против решења донетог у поступку заштите колективног интереса може се покренути управни спор.

Мера заштите колективног интереса потрошача

Члан 176.

Ако је утврђено постојање повреде колективног интереса, одређује се мера заштите колективног интереса потрошача, којом може да се наложи лицу против кога је вођен поступак да предузме одређено понашање или може да му се забрани одређено понашање, а нарочито да:

- 1) прекине са кршењем одредби овог закона којим се угрожава колективни интерес потрошача и уздржи се од будућег кршења;
- 2) отклони утврђену неправилност;
- 3) без одлагања обустави уговарање неправичних уговорних одредаба.

У решењу из члана 175. став 1. овог члана Министарство може трговцу да наложи обавезу да у утврђеном року извести Министарство о спровођењу изречених мера.

Решење којим се одређује мера из става 1. овог члана објављује се на интернет страници Министарства.

Привремена мера

Члан 177.

Ако постоји опасност од наступања штетних последица по права и интересе потрошача, Министарство, на предлог подносиоца захтева, може да наложи престанак вршења одређених радњи, односно обавезу предузимања радњи којима се спречава или отклањају штетне последице.

Привремена мера може да траје до доношења решења у поступку заштите колективног интереса потрошача.

Прекид поступка

Члан 178.

Министарство прекида поступак заштите колективног интереса потрошача ако се трговац корективном изјавом обавезе да неће наставити или поновити радњу или акт којим се штети колективном интересу потрошача.

Прекид поступка из става 1. овог члана може да траје најдуже три месеца.

О поступању по обавези из става 1. овог члана Министарство води рачуна по службеној дужности.

Ако странка против које се води поступак не испуни или прекрши преузете обавезе пре истека рока од три месеца Министарство наставља поступак.

Ако странка против које се води поступак испуни преузете обавезе у прописаном року Министарство ће обуставити поступак.

Поступак за накнаду штете

Члан 179.

Покретање или вођење поступка за заштиту колективног интереса потрошача не спречава потрошача коме је проузрокована штета да покрене пред надлежним судом поступак за накнаду те штете или да пред судом покрене поступак за поништај или утврђивање ништавости уговора, односно да пред судом покрене други поступак захтевајући остварење својих права.

Примена правила општег управног поступка

Члан 180.

На питања у вези са поступком заштите колективног интереса потрошача која нису уређена овим законом, примењује се закон којим се уређује општи управни поступак.

XV. НАДЗОР

Надлежност за надзор

Члан 181.

Надзор над спровођењем овог закона и прописа донетих на основу овог закона врши Министарство.

Органи државне управе и органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе, у оквиру свог делокруга, врше надзор над спровођењем прописа у области заштите потрошача и предузимају радње прописане овим законом и другим прописима.

Инспекцијски надзор над спровођењем овог закона и прописа донетих на основу овог закона врши министарство надлежно за послове трговине, преко тржишних инспектора, као и министарство надлежно за послове туризма, преко туристичких инспектора, у складу са овлашћењима прописаним овим законом и прописима којима се уређује инспекцијски надзор у областима трговине и туризма.

Сарадња у надзору

Члан 182.

Органи из члана 181. став 2. овог закона у вршењу надзора међусобно сарађују и достављају једни другима податке и обавештења потребна за рад по питањима заштите потрошача.

У циљу унапређења сарадње и координације послова надзора, Влада на предлог министра надлежног за заштиту потрошача може да оснује координациона тела.

Министарство управља пословима заштите потрошача. Органи из члана 181. става 2. овог закона дужни су да достављају Министарству анализу стања у областима из свог делокруга које се односе на заштиту потрошача и дају мишљење о питањима од значаја за заштиту потрошача.

Поступак инспекцијског надзора

Члан 183.

У вршењу инспекцијског надзора надлежни инспектор има права, дужности и овлашћења прописана овим законом и законима којима се уређује инспекцијски надзор у областима трговине и туризма.

На поступак инспекцијског надзора примењују се одредбе закона којим се уређује инспекцијски надзор.

Пријаве повреде закона, односно друге информације, дојаве, поднесци и захтеви поднети ради предузимања инспекцијског надзора имају дејство иницијативе за покретање поступка, а подносиоци тих иницијатива немају својство странке у поступку.

О свим радњама у поступку инспекцијског надзора од значаја за утврђивање чињеничног стања инспектор саставља записник.

Мера за отклањање незаконитости

Члан 184.

Ако утврди незаконитост, инспектор записником о инспекцијском надзору налаже трговцу да отклони утврђену незаконитост, са примереним роком за отклањање.

Рок из става 1. овог члана не може бити краћи од 24 сата ни дужи од два месеца, ако другачије није прописано.

Ако инспектор утврди да је трговац предузео меру која му је наложена и отклонио незаконитост, окончава поступак инспекцијског надзора достављањем трговцу записника у ком се наводи да су отклоњене утврђене незаконитости или недостаци у његовом пословању или поступању.

Ако трговац у остављеном року не отклони утврђену незаконитост, инспектор без одлагања доноси решење којим изриче меру за отклањање незаконитости са примереним роком из става 2. овог члана.

Ако трговац не поступи по решењу из става 4. овог члана, инспектор ће решењем изрећи меру привремене забране промета робе или вршења услуге на коју се мера односи.

Изрицање мера

Члан 185.

Мером из члана 184. овог закона, надлежни инспектор налаже отклањање утврђене незаконитости трговцу ако:

- 1) не истиче цене, у складу са чл. 6-10. овог закона;
- 2) се не придржава истакнуте цене и услова продаје из члана 11. овог закона;
- 3) не обавештава потрошаче, у складу са чланом 12, чланом 26, чл. 86. и 87, чланом 93. и чл. 119-121. овог закона;
- 4) наплаћује додатне трошкове без претходне изричите сагласности потрошача, у складу са чланом 13. овог закона;
- 5) поступа супротно члану 25. овог закона;
- 6) не предаје потрошачу образац за одустанак од уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија, у складу са чл. 29. и 30. овог закона;
- 7) није извршио повраћај плаћеног износа које је примио од потрошача, као и трошкове испоруке, у случају одустанка од уговора у законском року од 14 дана, у складу са чланом 33. став 1. овог закона;
- 8) врши директно оглашавање, супротно члану 37. овог закона;

9) шаље пошиљке које потрошач није наручио, у складу са чланом 38. став 1. овог закона;

10) врши оглашавање путем средстава комуникације на даљину, супротно члану 39. овог закона;

11) не доставља потрошачу пратећу документацију уз робу, у складу са чланом 46. овог закона;

12) не поступа у складу са чланом 47. став 4. овог закона;

13) не издаје потрошачу гарантни лист, у складу са чланом 53. или чланом 80. став 3. овог закона;

14) злоупотребљава израз „гаранција” и израз с тим значењем, у складу са чланом 54. овог закона;

15) не обавештава потрошаче о начину и месту пријема рекламације или не обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена, у складу са одредбом члана 55. овог закона;

16) не води евиденцију рекламација у складу са одредбом члана 55. овог закона;

17) обуставља потрошачу пружање услуге од општег економског интереса, супротно члану 85. овог закона;

18) не издаје рачун у складу са чланом 90. овог закона;

19) не успоставља контакт линију у вези са прикључењем на дистрибутивну мрежу, квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса, у складу са чланом 91. овог закона;

20) оглашава или нуди на продају туристичка путовања, супротно члану 96. овог закона;

21) не обавештава потрошача о подацима који се односе на породицу домаћина и одговорно лице коме ученик, односно студент може да се обрати за помоћ у месту боравка, у складу са чланом 109. став 3. овог закона;

22) не изда потврду о гаранцији услед инсолвентности, у складу са чланом 118. овог закона;

23) не оглашава и не нуди временски подељено коришћење непокретности, трајне олакшице за одмор, помоћ приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности и трајних олакшица за одмор, односно размену временски подељеног коришћења непокретности, у складу са чланом 120. овог закона;

24) не омогућава посебно потписивање уговорних одредаба о праву потрошача на одустанак од уговора, о трајању тог права и о забрани плаћања унапред за време трајања права на одустанак, у складу са чланом 121. ст. 8. и 9. овог закона.

Мером из члана 184. овог закона надлежни инспектор налаже отклањање утврђене незаконитости трговцу који је давалац гаранције, ако:

1) продаје робу уз гарантни лист који је сачињен супротно члану 53. став 2. овог закона;

2) злоупотребљава израз „гаранција” и израз с тим значењем, у складу са чланом 54. овог закона.

Мером из члана 184. овог закона надлежни инспектор забрањује трговцу обављање пословне праксе која се сматра непоштеном у смислу чл. 16-22. овог закона.

Жалба

Члан 186.

Против решења из члана 184. став 4. овог закона може се изјавити жалба Министру у року од осам дана од дана пријема решења.

Жалба из става 1. овог члана не одлаже извршење решења.

Против другостепене одлуке Министра странка којој је изречена мера у поступку инспекцијског надзора може да покрене управни спор у року од 14 дана од дана пријема другостепене одлуке.

XVI. КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ

Прекршај

Члан 187.

Новчаном казном у износу од 300.000,00 до 2.000.000,00 динара, казниће се за прекршај правно лице ако:

- 1) не истакне цену, у складу са чланом 10. овог закона;
- 2) обавља непоштenu пословну праксу из члана 17. овог закона;
- 3) обмањује потрошача на начин прописан чл. 18 - 20. овог закона;
- 4) обавља насртљиву пословну праксу, на начин прописан чл. 21. и 22. овог закона;
- 5) не испоручи робу потрошачу у року прописаном чланом 31. став 1. овог закона;
- 6) потрошачу не преда робу или исправу на основу које се роба може преузети, у складу са чланом 45. став 1. овог закона;
- 7) потрошачу не преда робу у уговореној количини, у складу са чланом 45. став 2. овог закона;
- 8) потрошачу приликом испоруке робе, не преда документа која се односе на робу, у складу са чланом 46. овог закона;
- 9) уколико не прибави сагласност потрошача за обављање додатног рада, у складу са чланом 70. овог закона;
- 10) не поступи у складу са чланом 82. став 2. или став 4. или став 5. овог закона;
- 11) обустави потрошачу пружање услуге од општег економског интереса, супротно члану 85. ст. 1-5 и став 8. овог закона;
- 12) овласти друго правно или физичко лице да се обраћа потрошачу, без претходно добијене изричите сагласности потрошача, лично, путем телефона, факса, поште, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, ради остваривања потраживања из уговора, супротно члану 85. ст. 6. и 7. овог закона;
- 13) не дозвољава потрошачу да раскине уговор о пружању услуга од општег економског интереса, у складу са чланом 88. овог закона;
- 14) не обавести потрошача о подацима из члана 93. овог закона;

- 15) поступи супротно члану 95. став 1. овог закона;
- 16) оглашава или нуди туристичко путовање супротно члану 96. овог закона;
- 17) поступи супротно члану 97. овог закона;
- 18) поступи супротно члану 101. став 1. овог закона;
- 19) једнострано повећа цену супротно члану 101. став 3. овог закона;
- 20) поступи супротно члану 101. став 5. овог закона;
- 21) не омогући путнику право на умањење цене, супротно члану 101. став 6. овог закона;
- 22) једнострано измени уговор супротно члану 102. став 1. овог закона;
- 23) без одлагања не обавести путника о измени битних одредаба уговора, супротно члану 102. став 2. овог закона;
- 24) не поступи у складу са чланом 102. став 3. овог закона;
- 25) обавештење о измени услова уговора не садржи податке из члана 102. став 4. овог закона;
- 26) не закључи нови уговор и не обезбеди нову гаранцију путовања, супротно члану 102. став 6. овог закона;
- 27) не омогући путнику умањење цене у складу са чланом 102. став 7. овог закона;
- 28) поступи супротно члану 103. став 4. овог закона;
- 29) поступи супротно члану 103. став 5. овог закона;
- 30) поступи супротно члану 103. став 6. овог закона;
- 31) поступи супротно члану 105. став 7. овог закона;
- 32) поступи супротно члану 105. став 8. овог закона;
- 33) најкасније у року од 48 сати не закључи уговор са путником, супротно члану 106. став 6. овог закона;
- 34) не уручи обавештење из члана 106. став 8. овог закона;
- 35) поступи супротно члану 106. став 9. овог закона;
- 36) не поступи у складу са чланом 109. став 1. овог закона;
- 37) поступи супротно члану 109. став 3. овог закона;
- 38) поступи супротно члану 112. став 1. овог закона;
- 39) поступи супротно члану 112. став 4. овог закона;
- 40) поступи супротно члану 112. став 5. овог закона;
- 41) ограничи своју одговорност за накнаду штете на износ који је мањи од троструке укупне цене туристичког путовања, супротно члану 114. став 2. овог закона;
- 42) не омогући путнику да се на једноставан и приступачан начин обраћа лицу одговорном за пријем рекламација путника за време трајања туристичког путовања, супротно члану 115. став 1. овог закона;
- 43) поступи супротно члану 116. став 2. овог закона;

44) не изврши путнику повраћај уплаћених средстава у складу са чланом 118. став 3. овог закона;

45) не обавести потрошача у складу са чланом 119. став 1. овог закона;

46) поступи супротно члану 119. став 2. овог закона;

47) не достави потрошачу оверен превод података из информативних образаца на језику дестинације на којој се непокретност налази, у складу са чланом 119. став 5. овог закона;

48) поступи супротно члану 120. став.1. овог закона;

49) поступи супротно члану 120. став 3. овог закона;

50) не достави потрошачу оверен превод уговора на језику дестинације на којој се непокретност налази, супротно члану 121. став 2. овог закона;

51) поступи супротно члану 121. став 3. овог закона;

52) поступи супротно члану 121. став 6. овог закона;

53) поступи супротно члану 121. став 7. овог закона;

54) поступи супротно члану 126. став 1. овог закона;

55) поступи супротно члану 126. став 2. овог закона;

56) уговором о трајним олакшицама не омогући потрошачу плаћање цене у оброчним отплатама у једнаким годишњим износима за време трајања уговора, супротно члану 127. став 1. овог закона;

57) поступи супротно члану 127. став 4. овог закона;

58) повреди колективни интерес потрошача из члана 170. овог закона;

59) поступи супротно мери заштите колективног интереса потрошача из члана 176. овог закона;

60) поступи супротно налогу из решења инспектора из члана 184. став 4. овог закона.

За радње из става 1. овог члана казниће се физичко лице или одговорно лице у правном лицу новчаном казном од 50.000,00 до 150.000,00 динара.

За радње из става 1. овог члана казниће се предузетник новчаном казном од 50.000,00 до 500.000,00 динара.

Члан 188.

Новчаном казном у износу од 50.000 динара казниће се за прекршај правно лице ако:

1) не истакне цену, у складу са чл. 6-9. овог закона;

2) поступи супротно члану 11. овог закона;

3) не обавештава потрошача, у складу са чланом 12. овог закона;

4) наплати додатне трошкове без претходне изричите сагласности потрошача, у складу са чланом 13. овог закона;

5) продаје, услужује и поклања алкохолна пића, укључујући и пиво, дуванске производе и пиротехничке производе лицима млађим од 18 година живота, супротно члану 23. став 1. овог закона;

6) одбије да потрошачу прода робу која је изложена или на други начин припремљена за продају или одбије пружање услуге која се може

обавити, уколико то није у супротности са другим прописом и општеприхваћеним пословним обичајима, супротно члану 25. став 1. овог закона;

7) поступи супротно члану 25. став 3. овог закона;

8) нуди посебне продајне подстицаје за куповину робе и услуга, супротно члану 25. став 4. овог закона;

9) не обавештава потрошача пре закључења уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија о подацима из члана 26. овог закона;

10) при закључивању уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија, не преда потрошачу образац за одустанак од уговора, у складу са чл. 29. и 30. овог закона;

11) није извршио повраћај плаћеног износа који је примио од потрошача, као и трошкове испоруке, у случају одустанка од уговора у законском року од 14 дана, у складу са чланом 33. став 1. овог закона;

12) поступи супротно члану 37. овог закона;

13) шаље пошилјке које потрошач није наручио, супротно члану 38. овог закона;

14) врши оглашавање путем средстава комуникације на даљину, супротно члану 39. овог закона;

15) на рачуну или другој исправи о уговору читљиво и јасно не напише рок испоруке робе, у складу са чланом 45. став 4. овог закона;

16) не врати потрошачу целокупан износ плаћен по основу уговора у случају раскида уговора, у складу са чланом 47. став 4. овог закона;

17) не поступи у складу са чланом 53. ст. 2. и 3. и став 5. овог закона;

18) употребљава израз „гаранција” и израз с тим значењем, супротно члану 54. овог закона;

19) не поступи у складу са чланом 55. став 3. овог закона;

20) на продајном месту видно не истакне обавештење о начину и месту пријема рекламација или на месту одређеном за пријем не обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена, у складу са чланом 55. став 4. овог закона;

21) не води и не чува евиденцију примљених рекламација потрошача, у складу са чланом 55. став 6. и став 8. овог закона;

22) потрошачу не изда писану потврду, односно електронским путем не потврди пријем рекламације, у складу са чланом 55. став 7. овог закона;

23) не поступи на начин и у року предвиђеном чланом 55. став 9. овог закона;

24) не поступи на начин прописан чланом 55. став 10. овог закона;

25) не обавести потрошача о продужавању рока за решавање рекламације у складу са чланом 55. став 11. овог закона;

26) не обавести потрошача у складу са чланом 55. став. 12. овог закона;

27) не поступи у складу са чланом 74. став 1. овог закона;

28) не обавештава потрошача о подацима из чл. 86. или 87. овог закона;

29) не изда рачун за услуге од општег економског интереса у складу са захтевима спецификације рачуна из члана 90. овог закона;

30) не успостави бесплатну телефонску линију, у складу са чланом 91. овог закона;

31) не поступи у складу са чланом 151. став 2. или став 3. овог закона;

32) не изјасни се у складу са чланом 161. став 2. овог закона;

33) не учествује у усменој расправи у складу са чланом 162. став 2. овог закона.

За прекршај из става 1. овог члана казниће се и одговорно лице у правном лицу новчаном казном у износу од 8.000 динара.

За прекршај из става 1. овог члана казниће се и предузетник новчаном казном у износу од 30.000 динара.

Заштитна мера

Члан 189.

Уз прекршајну казну из члана 187. став 1. тач. 2)-6) и тачка 60) овог закона, правном лицу се може изрећи и заштитна мера забране да врши одређене делатности у трајању од шест месеци до годину дана, као и заштитна мера јавног објављивања пресуде.

Уз прекршајну казну из члана 187. став 2. овог закона, за радње из члана 187. став 1. тач. 2)-6) и тачка 60) овог закона, одговорном лицу у правном лицу може се изрећи заштитна мера забране да врши одређене послове у трајању од три месеца до једне године.

Уз прекршајну казну из члана 187. став 3. овог закона, за радње из члана 187. став 1. тач. 2)-6) и тачка 60) овог закона, предузетнику се може изрећи и заштитна мера забране вршења одређених делатности у трајању од шест месеци до годину дана.

Застарелост прекршаја

Члан 190.

Прекршајни поступак за прекршаје из чл. 187. и 188. овог закона не може се покренути ни водити ако протекну две године од дана када је прекршај учињен, осим прекршаја из члана 187. став 1. тач. 58) и 59) овог закона, за које се прекршајни поступак не може покренути ни водити ако протекну три године од дана када је прекршај учињен.

На питања застарелости покретања и вођења прекршајног поступка која нису уређена овим законом примењују се одредбе закона којим се уређују прекршаји.

XVII. ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 191.

Удружења и савези који су уписани у Евиденцију удружења и савеза коју води Министарство дужни су да у року од годину дана од ступања на снагу овог закона испуне услове за упис у Евиденцију прописане овим законом.

Тела за вансудско решавање потрошачких спорова уписују се у листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова под условима и на начин прописан подзаконским актом из члана 149. став 3. овог закона.

Члан 192.

Поступци који нису окончани до дана почетка примене овог закона, окончаће се по одредбама прописа по којима су започети.

Члан 193.

Подзаконски акти који се доносе на основу овлашћења из овог закона биће донети у року од годину дана од дана ступања на снагу овог закона, осим подзаконског акта из члана 148. став 5. овог закона, који ће бити донет у року од две године од дана ступања на снагу овог закона.

Члан 194.

До доношења подзаконских аката на основу овлашћења из овог закона примењиваће се подзаконски акти донети до дана ступања на снагу овог закона, ако нису у супротности са овим законом.

Члан 195.

Даном почетка примене овог закона престаје да важи Закон о заштити потрошача („Службени гласник РС”, бр. 62/14, 6/16 – др. закон и 44/18 – др. закон).

Члан 196.

Овај закон ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”, а примењује се по истеку три месеца од дана ступања на снагу, осим одредаба чл. 149-169, које се примењују по истеку шест месеци од дана ступања на снагу овог закона.

О Б Р А З Л О Ж Е Њ Е

I. УСТАВНИ ОДНОСНО ПРАВНИ ОСНОВ ЗА ДОНОШЕЊЕ ЗАКОНА

Уставни основ за доношење овог закона о заштити потрошача садржан је у члану 90. Устава Републике Србије, којим је утврђено да Република Србија штити потрошаче и одредби члана 97. став 1. тачка 2. Устава по коме Република Србија уређује и обезбеђује остваривање и заштиту слобода и права грађана.

Такође, чланом 78. Споразума о стабилизацији и придруживању између Европских заједница и њихових држава чланица, са једне стране, и Републике Србије, са друге стране, који је ратификован Законом о потврђивању Споразума о стабилизацији и придруживању између Европских заједница и њихових држава чланица, са једне стране, и Републике Србије, са друге стране („Службени гласник РС - Међународни уговори”, број 83/08), Република Србија преузела је обавезе којима ће, између осталог, обезбедити политику активне заштите потрошача у складу са комунитарним правом и усклађивање законодавства о заштити потрошача у Србији са заштитом која је на снази у Заједници.

Када је у питању стратешко планирање области заштите потрошача и основ за усвајање Закона о заштити потрошача, Стратегија заштите потрошача за период 2019 - 2024. године („Службени гласник РС, број 93/19) предвиђа законодавне мере у циљу унапређења система заштите потрошача у Републици Србији у складу са новим изазовима на светском тржишту и потпунијом заштитом у складу са најбољом ЕУ праксом, што је и општи циљ овог стратешког документа. Релевантна стратешка мера која се односи на законодавни аспект заштите потрошача је мера 1.1. Унапређење постојећег законодавства у области заштите потрошача у оквиру које се планирају следеће активности: 1.1.3 Прецизирање постојећих законских одредби које ће бити измењене усвајањем новог Закона о заштити потрошача, 1.1.4 Увођење сразмерних и ефективних казних одредби прописивањем прекршајних налога, 1.1.5 Измена законске одредбе која се односи на вансудско решавање потрошачких спорова, 1.1.6 Додатно усклађивање законских одредаба које уређују заштиту колективног интереса потрошача са законом који регулише административну процедуру, 1.1.8 Усвајање Закона о заштити потрошача на Влади и 1.1.9 Израда подзаконских аката у складу са усвојеним ЗЗП. Активности су дефинисане Акционим планом Стратегије заштите потрошача за период 2019 - 2024. године са прецизирањем рокова, партнера на спровођењу и извора финансирања.

II. РАЗЛОЗИ ЗА ДОНОШЕЊЕ ЗАКОНА

Закон о заштити потрошача („Службени гласник РС”, бр. 62/14, 6/16 - др. закон и 44/18 - др. закон) представљао је значајан помак у смислу обезбеђивања високог нивоа заштите потрошача, успостављање механизма за спровођење закона, оснаживања удружења и савеза удружења за заштиту потрошача, обезбеђивања потпуне усклађености са потрошачким правом ЕУ и јачање државног институционалног оквира политике заштите потрошача. Међутим, током примене Закона о заштити потрошача уочени су одређени недостаци који спречавају његову потпуну примену у пракси и немогућност да се пружи и

гарантује задовољавајући ниво заштите потрошачима у Србији, превасходно услед:

- 1) непостојања функционалног институционалног оквира за вансудско решавање потрошачких спорова;
- 2) непостојања прецизног броја потрошачких спорова који се воде пред судовима;
- 3) недовољне заштите путника (потрошача) у области туризма;
- 4) непостојања ефективне казне која има одвраћајуће дејство;
- 5) потребе за вишим нивоом одговорности и јавности у раду удружења и савеза удружења за заштиту потрошача;
- 6) неусклађености потрошачког права Републике Србије са новим прописима ЕУ о путовањима у пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима, а који потрошачима доносе већу заштиту.

У циљу свеобухватнијег сагледавања постојећег стања, Министарство трговине, туризма и телекомуникација је ангажовало Факултет организационих наука Универзитета у Београду како би спровео SWOT анализу и студијски приступио детектованим проблемима. Поред тога, у оквиру ИПА 2013 пројекта „Даљи развој заштите потрошача у Србији” који је имплементиран у периоду од августа 2017. године до августа 2019. године, урађене су анализе и препоруке за даљи развој заштите потрошача у складу са постојећим стањем, расположивим ресурсима и обавезама преузетим из Споразума о стабилизацији и придруживању између Европских заједница и њихових држава чланица, са једне стране, и Републике Србије, са друге стране који је указао са којим изазовима се државе чланице сусрећу у примени. На основу постојећег искуства и истраживања и налаза наведеног факултета, урађена је анализа на који начин је неопходно обезбедити ефикаснију примену. Такође, потреба да се одговори захтевима праксе који су се појавили током примене Закона о заштити потрошача условили су потребу за доношењем осавременењеног прописа.

Како би се утврдио најбољи начин за решавање детектованих недостатака у примени важећег закона, у току анализе разматрано је неколико релевантних могућности:

- 1) status quo – не мењање важећег Закона о заштити потрошача уз унапређење примене;
- 2) доношење Закона о изменама и допунама Закона о заштити потрошача којим би се извршиле корекције дела уочених недостатака;
- 3) доношење новог Закона којим би се извршиле корекције уочених недостатака, омогућило даље усклађивање са правним поретком ЕУ и прецизније дефинисали механизми за спровођење Закона.

Прва опција није могућа, с обзиром да важећи Закон није предвидео механизме којима би се ефикасније приступило вансудском решавању потрошачких спорова. Имајући у виду да је област заштите права потрошача хетерогена и уређена различитим законима, услед хоризонталне и мултидисциплинарне природе политике и законодавства у области заштите потрошача, надзор над тржиштем и заштита потрошача у Републици Србији се налази у надлежности више институција, а последица овога је да потрошачи често не знају коме да се обрате за помоћ. Поред тога, чињеница је да је недовољно развијен систем алтернативног решавања потрошачких спорова, што доводи до тога да су потрошачи упућени на решавање спорова судским путем од чега одустају с обзиром на велике трошкове и трајање спорова. Поред тога, није предвиђена могућност издавања прекршајних налога. Ова опција није могућа и из разлога што је неопходно доношење/измена важећег Закона у циљу даљег усклађивања са Директивом (ЕУ) 2015/2302 о путовањима у пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима.

Када је у питању доношење Закона о изменама и допунама закона о заштити потрошача, у складу са Планом рада Владе за 2019. годину предвиђено је доношење Закона о изменама и допунама закона о заштити потрошача, чему је ресорно министарство приступило. Министарство трговине, туризма и телекомуникација је 2019. године формирало Радну групу коју су чинили представници ресорног министарства, представници привреде, представник удружења за заштиту потрошача и стручне јавности (професори Правног факултета Универзитета у Београду и Правног факултета Универзитета Унион – Београд), чиме је обезбеђено учешће свих релевантних страна у изради овог закона о заштити потрошача. Радна група је утврдила да је потребно урадити измене великог броја чланова како би се обезбедила ефикаснија примена закона и несметаног функционисања тржишта у складу са најбољом ЕУ праксом. Иако је постојећи Закон о заштити потрошача великим делом следио и пренео решења директива, јавила се потреба да се унапреде усвојена решења у циљу прецизирања норми и уклапања у тржишни и правни оквир Републике Србије. Оцењено је да обим неопходних измена и допуна захтева израду новог Закона о заштити потрошача у складу са чланом 47. став 2. Јединствених методолошких правила за израду прописа („Службени гласник РС”, бр. 21/10) који је донео Законодавни одбор Народне скупштине. Будући да прве две опције нису могуће, изабрана је опција израде новог Закона о заштити потрошача.

Основни циљ доношења новог Закона о заштити потрошача јесте делотворније, ефикасније и боље спровођење законских решења и усклађивање потрошачког права у Републици Србији са потрошачким правом ЕУ што је и обавеза коју је Република Србија прихватила међународним уговором односно Споразумом о стабилизацији и придруживању ЕУ. Такође, потребно је унапредити систем заштите потрошача као одговор новим изазовима на светском тржишту.

Прописивањем посебног поступка за вансудско решавање потрошачких спорова, а који спроводе тела за вансудско решавање потрошачких спорова (посредници у решавању спорова) омогућиће се брзо, ефикасно и делотворно решавање потрошачких приговора на обострано задовољство потрошача и трговаца. На овај начин ће потрошачима бити понуђен ефикасан механизам помоћу којег ће брже и лакше решавати своје потрошачке приговоре. Закон о заштити потрошача предвиђа сходну примену закона којим се уређује општи управни поступак, што је нарочито значајно са аспекта потрошача - корисника услуга од општег економског интереса који ће имати додатно средство за заштиту својих права кроз могућност изјављивања приговора на ову врсту јавних услуга. Закон о заштити потрошача доноси већу заштиту потрошача - путника, али и тржишне утакмице у овом сегменту тржишта, уз прецизно дефинисање услова пружања услуга пакет-аранжмана и повезаних путних аранжмана и из тржишне утакмице искључује се нелојална конкуренција која је избегавала своје обавезе заштите потрошача. Такође, један од значајних циљева је решавање проблема уочених у примени прописа појашњењем и допуном одређених института ради успостављања правне сигурности, бољег разумевања и појачане примене законских решења.

У претходном мандату Владе спроведена је јавна расправа о Нацрту закона о заштити потрошача на основу Закључка Одбора за привреду и финансије и утврђеног Програма јавне расправе о Нацрту закона о заштити потрошача 05 Број: 011-10913/2019. донетих 31. октобра 2019. године. Јавна расправа о Нацрту закона о заштити потрошача одржана је у периоду од 4. до 25. новембра 2019. године. Такође, добијена су мишљења свих релевантних институција на Нацрт закона о заштити потрошача са Образложењем и

Анализом ефеката. Имајући у виду формирање нове Владе, односно нових министарстава, доставили смо Нацрт закона о заштити потрошача са наведеним прилозима на мишљења. Јавну расправу није било потребно поново организовати будући да Нацрт закона који је био на јавној расправи у складу са Програмом јавне расправе о Нацрту закона о заштити потрошача 05 Број: 011-10913/2019 у периоду од 4. до 25. новембра 2019. године, није мењан.

III. ОБЈАШЊЕЊЕ ОСНОВНИХ ПРАВНИХ ИНСТИТУТА И ПОЈЕДИНАЧНИХ РЕШЕЊА

Глава I. Уводне одредбе

Ова глава Предлога закона има уводни карактер. У њој се одређује предмет регулисања, карактер његових норми, однос према другим законима, основна права потрошача и значења основних појмова.

Члан 1.

Овај закон уређује основна права и обавезе потрошача, материјалноправне услове под којима се обезбеђује њихова заштита, правне инструменте за остварење потрошачевих права пред судовима, другим државним органима и телима за вансудско решавање спорова, права и дужности удружења и савеза удружења за заштиту потрошача, информисање и едукацију потрошача, права и обавезе државних органа у сфери заштите потрошача, као и друга питања од значаја за заштиту потрошача.

Члан 2.

Основна права потрошача су право на задовољавање основних потреба, право на безбедност, право на обавештеност, право на избор, право учешћа, право на правну заштиту, право на едукацију и право на здраву и одрживу животну средину. Ова права су социјална права, више начела, која нису утужива нити праћена санкцијом. Ова одредба служи као интерпретативно средство, и помаже у тумачењу других конкретних одредаба.

Члан 3.

Битна карактеристика овог закона је да његове норме имају императивни карактер, што значи да односи које регулише не могу бити уређени другачије, осим када је то дозвољено. Нису обавезујуће и ништаве су све одредбе уговора или било која изјава воље које директно или индиректно ограничавају права потрошача, што је усклађено са Директивом 2011/83/ЕУ о правима потрошача. Међутим, због постојања једне ништаве одредбе не мора бити ништав уговор у целини. У тежњи да одржи уговор на снази, упркос ништавости неке његове одредбе, овај закон је репродуковао опште правно правило уговорног права према коме ништавост једне одредбе уговора не повлачи ништавост целог уговора, ако уговор може опстати и без ње. Императивност законских норми потврђена је са још два правила. Према првом, потрошач се не може једнострано одрећи права која су му призната овим законом, а према другом, његове норме обавезно важе и за све уговоре који су закључени у циљу изигравања његове примене.

У ставу 4. наведено је да понуда за закључење уговора учињена од стране потрошача не обавезује потрошача да понуду одржи, осим ако је што друго изричито прописано. Према Закону о облигационим односима („Службени лист СФРЈ”, бр. 29/78, 39/85, 45/89 - УСЈ и 57/89, „Службени лист СРЈ”, бр. 31/93 и

„Службени лист СЦГ”, бр. 1/2003 - Уставна повеља), свака понуда обавезује понудиоца да је одржи одређено време (и закон садржи правила о томе колико дуго понуда обавезује) изузев ако сам понудилац своју понуду учини опозивом, што значи да је одредба о неопозивости понуде диспозитивне природе, те да понудилац може сам, додавањем клаузуле *sine obligo* (без обавезе) да своју понуду учини опозивом. Овим ставом предвиђено је да је свака понуда потрошача опозива. То значи да потрошач може да се предомисли све док трговац не прихвати његову понуду. Када трговац прихвати понуду потрошача, понуда коју је потрошач дао више се не може повући зато што она више и нема властиту самосталну егзистенцију. Наиме, када трговац прихвати понуду потрошача, настао је уговор и више није могуће опозвати ни понуду која је била опозива.

Овде је основни циљ управо да се у погледу општег правила о неопозивости понуде креира посебан режим за случајеве када понуду даје потрошач. Другим речима, ова одредба није у супротности са Законом о облигационим односима, већ се њоме прописује посебно правило (*lex specialis*) за случајеве када је потрошач у улози понудиоца. Чињеница је да је понуда према Закону о облигационим односима неопозива, осим ако јој понудилац не дода клаузулу *sine obligo* или без обавезе. Ми овде ослобађамо потрошача тог терета, не очекујемо од њега да зна за могућност да своју понуду учини опозивом, законодавац то чини за њега. Потрошачева понуда треба да буде опозива све док је трговац не прихвати. Када трговац прихвати понуду потрошача, онда је настао уговор који се даље не може разврговати опозивањем понуде, чак ни ако је та понуда била опозива. Оног тренутка када понудилац (потрошач) прими изјаву трговца о прихватању понуде, тог тренутка уговор је закључен и потрошач и трговац су њиме везани. Од тог тренутка, потрошач се не може повући из уговора простим опозивом понуде. Положај потрошача као економски слабије стране, а посебно положај угроженог потрошача се сматра општим начелом приликом тумачења одредаба овог закона. Овај закон се сматра општим кровним актом и примењује се на све односе потрошача и трговца, као и на све робе и услуге које потрошачи користе. Политика заштите потрошача је по природи хоризонтална и протеже се и на економску и на социјалну политику. Прописује се да се захтеви о заштити потрошача морају узети у обзир приликом дефинисања осталих политика и активности државних органа. На односе између потрошача и трговца који нису уређени одредбама овог закона, примењује се закон којим се уређују облигациони односи.

Члан 4.

Овај члан уређује обим примене закона према посебним областима које обухвата. Потрошачко право је мултидисциплинарна, хетерогена област, дефинисана према субјекту и његовом конкретном односу са трговцем у низу посебних делатности свакодневног живота. Стога се регулатива у основи разликује за различите сфере правног живота, са заједничким именујем који се налази управо у потрошачу.

Прописује се да се одредбе овог закона примењују на све односе потрошача и трговца, све уговоре потрошача и све робе и услуге које ће потрошачи вероватно користити, у оној мери у којој не постоје посебне одредбе са истим циљем у посебним секторским или законима којима се уређују предметни односи, уговори, робе или услуге и обезбеђује већи ниво заштите

потрошача. Уређује се обим заштите потрошача код уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија, тако што је прописано да се примењује на све уговоре осим на оне за које је одређено овим законом да се не примењује. Чл. 12. и 13, чл. 26-36, члан 45. и чл. 47. и 48. овог закона неће се примењивати на уговоре који се закључују у области: пружања услуга из уговора о организовању путовања, повезаном путном аранжману, временски подељеном коришћењу непокретности и права потрошача из уговора о боравку ученика или студената у породици у иностранству или другом одговарајућем смештају, периодичне доставе хране, пића или других производа намењеним свакодневnoj употреби у домаћинству које трговац испоручује у правилним временским размацима потрошачу, уговоре који су закључени употребом аутомата за продају робе или услуга или у пословним просторијама које су аутоматизоване и на продају хране и пића у привременим објектима.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји примењују се и на уговоре о испоруци робе која је предмет производње.

Одредбе овог закона којима се уређује одговорност за производе са недостатком не примењују се на одговорност за штету проузроковану нуклеарним удесима и на одговорност за штету која је уређена потврђеним међународним уговорима.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права односе се на: пружања услуга из уговора о организовању путовања, повезаном путном аранжману, временски подељеном коришћењу непокретности и права потрошача из уговора о боравку ученика или студената у породици у иностранству или другом одговарајућем смештају.

На питања заштите корисника финансијских услуга, односно заштите учесника на тржишту капитала, примењују се одредбе посебног закона.

Члан 5.

Међу основним појмовима, чија садржина је одређена у овој глави, издвајају се појмови потрошача и трговца. Да би прибавили неопходне робе или услуге, потрошачи морају да закључују са трговцима уговоре на основу којих им трговци продају робу или пружају услугу у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој делатности. У уговору са трговцем потрошач има слабији положај. Због своје стручности, информисаности и финансијске снаге трговац је надмоћна страна у односу са потрошачем. Са такве позиције је у прилици да наметне потрошачу услове продаје или пружања услуге који су искључиво у његовом економском интересу, занемарујући интересе потрошача. Посебним правима која овај закон гарантује потрошачима и обавезама које намеће трговцима отклања се неједнакост и поправља положај потрошача у уговорном односу са трговцем. Трговац је у овом закону дефинисан као правно лице, предузетник или физичко лице које наступа на тржишту у склопу своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе укључујући и друга лица која делују у његово име или за његов рачун. Дакле, трговац је привредни субјект схваћен у најширем смислу, привредно друштво или предузетник, занатлија и друго физичко лице које се у виду занимања бави продајом роба или пружањем услуга и које уговоре уређене овим законом закључује у оквиру своје послове делатности, као и свако друго, правно или физичко лице, које у правним

пословима са потрошачима дела у име и за рачун трговца. У циљу појашњења, Предлог закона дефинише и продавца као трговца са којим је потрошач закључио уговор у смислу одредаба којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји и заштита потрошача у остваривању права из уговора о пружању услуга.

Потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које, нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности. Потрошач не може да буде правно лице. Другим речима, правна лица не уживају правну заштиту која потрошачима припада по овом закону.

Организатор је трговац који организује туристичко путовање и продаје или нуди на продају, непосредно или посредством посредника или заједно са другим трговцем или трговац који другом трговцу преноси податке о путнику, на начин прописан овим законом. Организатор путовања делатност обавља на основу прописане лиценце.

Посредник је трговац који продаје или нуди на продају туристичко путовање које је сачинио организатор и продаје друге услуге путовања, за које послове није потребна прописана лиценца.

Уговор о продаји је сваки уговор којим продавац преноси или се обавезује да пренесе својину на роби потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену, укључујући и уговор који за предмет има и продају робе и пружање услуге.

Роба је телесна покретна ствар, осим покретних ствари које се продају у поступку извршења или у другом на основу закона прописаном поступку, вода, гас и електрична енергија сматрају се робом у смислу овог закона када се нуде за продају у ограниченом обиму или ограниченој количини.

Овај члан посебно дефинише уговор на даљину, средство комуникације на даљину, дигитални садржај, уговор закључен изван пословних просторија, пословне просторије, поруцбеницу, професионалну пажњу.

У овом члану се дефинише произвођач, који је нарочито релевантан за одредбе о његовој одговорности за производ са недостатком. Што се дефиниције самог производа тиче, она је у складу са већ традиционалном. Повезани уговор је уговор на основу којег потрошач прибавља робу или услуге које су у вези са уговором закљученим на даљину или уговором закљученим изван пословних просторија трговца, у којем робу испоручује или услуге пружа трговац или треће лице на основу споразума између трећег лица и трговца. Јавна аукција је поступак продаје робе надметањем потрошача којим руководи акционар и у којем потрошачи присуствују продаји или им је дата прилика да присуствују, при чему учесник у надметању који да најбољу понуду има обавезу да робу купи. У следећим тачкама је дефинисана пословна пракса трговца и просечни потрошач. Норме закона се примењују на сваку или било коју одредбу уговора између потрошача и трговца. При том је наглашено да појам „уговорна одредба” обухвата „посебне погодбе”, чија садржина је била предмет преговора између потрошача и трговца и „опште одредбе”, које је трговац унапред, једнострано, без преговора са потрошачем, сам формулисао. То значи да се норме овог закона примењују на све уговорне одредбе, без обзира да ли је потрошач преговарао о њима са трговцем или их је трговац сам припремио.

Штетом се сматра оштећење проузроковано смрћу или телесном повредом, те уништењем или оштећењем неког дела имовине, уколико се претежно користио за личну употребу. Што се тиче накнаде неимовинске штете, Предлог закона упућује на општа правила одговорности из Закона о облигационим односима.

Уговор о пружању услуга је сваки уговор, који није уговор о продаји, у складу са којим продавац пружа или се обавезује да пружа услугу потрошачу, као што је израда или оправка одређене ствари или извршење одређеног физичког или интелектуалног рада, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену за услугу.

Услуга од општег економског интереса је услуга чији квалитет, услове пружања или цену, уређује или контролише државни орган или други имаоци јавног овлашћења, нарочито, због велике вредности почетних улагања, ограничености ресурса неопходних за њено пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, а у циљу задовољења општег друштвеног интереса (нпр. из области енергетике, снабдевање водом за пиће, пречишћавање и одвођење атмосферских и отпадних вода, превоз путника у домаћем јавном линијском превозу, електронске комуникационе услуге, поштанске услуге, управљање комуналним отпадом, управљање гробљима и сахрањивање, управљање јавним паркиралиштима, обављање димничарских услуга и сл.).

У следећим тачкама су дефинисане услуге путовања, туристичко путовање, друге услуге у туризму, путовање за сопствене потребе, уговор о организовању путовања, повезани путни аранжман, путник, недостатак саобразности услуге туристичког путовања, продајно место, репатријација, уговор о временски подељеном коришћењу непокретности и уговор о трајним олакшицама за одмор.

Поред тога, дефинисани су уговор о помоћи приликом препродаје, уговор о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.

Закон дефинише вансудско решавање потрошачких спорова, као алтернативни механизам за остварење потрошачких права.

Поред тога, дефинисани су и појмови кодекс добре пословне праксе и доносилац кодекса добре пословне праксе у циљу усаглашавања са Директивом 2005/29/ЕЗ о непоштеној пословној пракси трговаца према потрошачима.

Дефиниције појмова давалац гаранције, техничка роба, трајни носач записа, финансијске услуге учињене су у циљу боље примене Закона и његовог лакшег спровођења.

Изрази који се користе у овом закону и прописима који се доносе на основу овог закона, а који имају родно значење, изражени у граматичком мушком роду, подразумевају природни женски и мушки пол лица на која се односе.

Глава II. Информисање потрошача и едукација

Члан 6.

Овај члан прописује обавезу трговца да на недвосмислен, читак и лако уочљив начин истакне продајну, односно јединичну цену робе или услуге, и

истовремено упућује на прописе који уређују трговину и детаљно регулишу материју истицања цена.

Члан 7.

Пружалац услуге мора да означи укупну цену услуге у ценовнику или у тарифи и истакне је у месту у коме нуди услуге, а ако просторије у којима послује имају излог, ценовник и тарифа се морају истаћи и у излогу.

Члан 8.

Трговац је дужан да уколико се нуди или јавно оглашава за вршење услуге трајног снабдевања ел. енергијом, централним грејањем или водом путем цевовода, у понуди или огласу јасно означи јединичну цену киловат часа потрошене струје, кубног метра гаса, воде. Поред јединичне цене трговац је дужан да означи све цене које се не рачунају према потрошеној мерној јединици.

Члан 9.

Због специфичности места на којима се продаје гориво на бензинским пумпама, издаје простор за паркирање или паркинг места у закуп у јавним гаражама или паркиралиштима и потребе да цене буду лако уочљиве лицима која управљају моторним возилима, за бензинске пумпе, гараже и паркиралишта прописан је посебан начин истицања цена.

Члан 10.

Овим законом је посебно уређено истицање цена услуга у угоститељским објектима и то тако што се прописује обавеза да се ценовник obroка и пића истакне на столовима или да се ценовник преда сваком потрошачу пре пријема поруџбине, а на захтев потрошача и приликом плаћања. Такође, ценовник obroка и пића мора се истаћи и на улазу у угоститељски објекат.

Трговац је дужан да у угоститељском објекту за смештај (хотел, мотел, туристичко насеље, камп, пансион, хостел, преноћиште, одмаралиште, кућа, апартман, соба и слично) истакне:

- 1) продајну цену смештаја, пансиона и полупансиона и износ боравишне таксе на видљивом месту, у свакој соби и на рецепцији;
- 2) продајну цену хране и пића у ценовницима који морају бити доступни потрошачима у довољном броју примерака и на местима на којима се потрошачи услужују.

Ако је у угоститељским објектима из ст. 1. и 3. овог члана омогућена употреба средстава комуникације на даљину, трговац је дужан да поред тог средства истакне цену употребе по јединици времена или продајну цену једног коришћења.

Цене за пружене услуге из ст. 1-4. овог члана обухватају накнаду за пружену услугу и додатне трошкове.

Члан 11.

Овај члан уређује обавезу трговца на издавање рачуна потрошачу, као и основне податке које рачун мора да садржи, под претњом прекршајне

одговорности. Трговац мора да се придржава истакнуте цене и услова продаје. Овим чланом је прописана и забрана наплаћивања издавања и слања рачуна потрошачу, као и наплаћивање издавања и слања опомена потрошачу ради наплате доспелих новчаних потраживања.

Члан 12.

Одредбе члана 12. усклађене су са чланом 5. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача, у погледу обавезе обавештавања потрошача пре закључења уговора. За доношење разумне одлуке да купе робу или прибаве услугу, потрошачима је, поред обавештености о цени, потребно да буду упознати са својствима робе или услуга и другим појединостима. Трговци самоиницијативно, вођени сопственим економским интересима, обично информисају потрошаче. Међутим, иако је то интерес трговца, може се десити да трговац не учини потрошачу доступним информације које су му неопходне, због тога, законом је предвиђено да, с обзиром на околности које прате закључење уговора, трговац има обавезу да потрошача пре закључења уговора обавести о, основним карактеристикама робе или услуге, идентитету трговца као што је пословно име, матични број, адреса седишта и број телефона, продајној цени, као и о свим додатним поштанским трошковима и трошковима транспорта и испоруке и могућности да се ти трошкови могу ставити потрошачу на терет, начину плаћања, начину и року испоруке, начину извршења других уговорних обавеза, постојању законске одговорности због несаобразности робе или услуге уговору, условима за раскидање уговора ако је закључен на неодређено време или ако се продужава аутоматски, начину изјављивања рекламације, као и условима који се односе на остваривање права потрошача по основу саобразности. Такође, Предлог закона наводи да је трговац у обавези да између осталог, потрошача обавести о могућности вансудског решавања спорова.

Ако уговор буде закључен ова обавештења по сили закона постају саставни део уговора.

У ставу 6. прописано је да на трговцу лежи терет доказивања да је извршио обавезу обавештавања потрошача о подацима из ст. 1. и 2. овог члана. Основно правило је да онај ко тврди да има неко право треба да докаже постојање свих оних чињеница које су неопходне за постојање и остваривање тог права. Међутим, легитимно је и законито, законом предвидети изузетак од овог основног правила, као пример наводимо одредбу члана 154. став 2. Закона о облигационим односима којом је предвиђена општа законска претпоставка кривице штетника. Ту закон ослобађа тужиоца обавезе да докаже кривицу као један од три услова за заснивање субјективне одговорности. То је само један од небројених примера да законодавац, увођењем обориве законске претпоставке скида терет доказивања са онога који нешто тврди на онога против којег ради претпоставка.

Ако приликом закључења уговора трговац не поступи у складу са обавезом обавештавања из ст. 1. и 2. овог члана, потрошач може захтевати поништење уговора, независно од тога да ли је трговац имао намеру да га пропуштањем обавештавања наведе на закључење уговора. Право да се захтева поништај уговора престаје истеком годину дана од дана закључења уговора.

Овај члан садржи општу обавезу обавештавања о типичним обележјима роба и услуга која се, пак, у наредним члановима, у појединостима разрађује у вези дистанционих и уговора склопљених изван пословних просторија, услуга од општег економског интереса, туристичких путовања, и временски подељеног коришћења непокретности-тајмшеринга.

Ставом 8. овог члана прописано је да се предуговорно обавештавање, такође, примењује и на уговоре о снабдевању водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, на уговоре о централном грејању или о испоруци дигиталног садржаја који се не испоручује на трајном носачу записа.

Члан 13.

Одредбе члана 13. уређују додатне трошкове, укључујући и поштанске трошкове и трошкове транспорта и испоруке које потрошач није дужан да плати уколико трговац није добио његову изричиту сагласност за конкретне додатне трошкове поред уговорене накнаде за главну уговорну обавезу трговца, а пре него што се обавезао уговором или понудом. Ако трговац није добио изричиту сагласност потрошача за додатне трошкове, већ га је обавестио помоћу подразумеване опције која захтева да је потрошач одбије како би избегао њихово плаћање, потрошач није дужан да плати накнаду трговцу за додатне трошкове. Потрошач има право на повраћај новца, уколико је већ платио трговцу додатне трошкове. Одредбе члана 13. усклађене су са чланом 22. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача.

Члан 14.

Овај члан садржи одредбу о плаћању новчане обавезе и прописује да се новчана обавеза коју потрошач плаћа путем поште, банке или неке друге институције за платни промет сматра се намиреном на дан када је банка, пошта или друга институција за платни промет примила налог потрошача за плаћање или уплату дугованог износа или налог трећег лица које врши плаћање у име или за рачун потрошача.

Члан 15.

Овај члан прописује да едукација и информисање потрошача које пружају и спроводе удружења и савези морају да буду независни, објективни и не смеју да садрже било какав облик оглашавања. Како је једно од основних потрошачких права право на образовање, односно стицање основних знања о потрошачким правима и начину њиховог остваривања, предвиђен је став о едукацији потрошача којим се у програм наставе и учења основног и средњег образовања и васпитања укључују и потрошачке теме, и као такве постају део њихових редовних активности. Овај члан предвиђа образовање ученика основних и средњих школа о основним принципима заштите потрошача, као и о правима и обавезама потрошача. У циљу реализације прописане норме, предвиђена је сарадња министарства надлежног за заштиту потрошача са основним и средњим школама, као и активна улога удружења и савеза удружења за заштиту потрошача, и то оних удружења која су уписана у Евиденцију ресорног министарства чиме су стекла одговарајући кредибилитет.

Глава III. Непоштена пословна пракса

Одредбе чланова ове главе усаглашене су са Директивом 2005/29/ЕЗ о непоштеној пословној пракси трговца према потрошачима. Приликом дефинисања „непоштеног” Предлог закона полази од појма „просечног потрошача”. Ово је посебно битно због обмањујућих радњи у смислу члана 18. или обмањујућих пропуштања у смислу члана 19. овог закона.

Чл. 16. и 17.

Одређује се предмет, забрана и појам непоштене пословне праксе трговца према потрошачу. Предлогом закона је одређено да је непоштена пословна пракса трговца према потрошачу забрањена, пре, за време и након склапања правног посла. Трговац сноси терет доказивања о тачности чињеничних навода у вези са својом пословном праксом. Трговац је дужан да на захтев надлежног органа пружи доказ о тачности својих навода у вези са пословном праксом коју примењује. Пословна пракса је непоштена, ако је противна захтевима професионалне пажње и ако битно нарушава или прети да битно наруши економско понашање, у вези с производом, просечног потрошача на кога се то пословање односи или коме је изложен, односно понашање просечног члана групе, када се тржишно поступање односи на групу потрошача. Трговац битно нарушава економско понашање потрошача ако својом пословном праксом битно умањује могућност потрошача да оствари потребан ниво обавештености за одлучивање, услед чега потрошач доноси економску одлуку коју иначе не би донео. У наставку члана 17. појашњено је значење економске одлуке потрошача и ближе дефинисана група потрошача на коју може утицати непоштена пословна пракса. Нарочито се непоштеном сматра обмањујућа пословна пракса и насртљива пословна пракса.

Члан 18.

Овим чланом прописано је да је обмањујућа пословна пракса непоштена. Трговац својом пословном праксом обмањује потрошаче ако наводи или прети да наведе потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, тако што му даје нетачна обавештења или стварањем општег утиска или на други начин, чак и када су обавештења која даје тачна, доводи или прети да доведе просечног потрошача у заблуду у погледу постојања или природе производа, основних обележја производа, обавеза трговца и обима обавеза, цена или начин на који је она формирана, или постојање одређених погодности у погледу цене, потреба за сервисирањем, деловима, заменом или поправком и друго. Трговац, такође обмањује потрошаче ако у конкретном случају, узимајући у обзир све околности, његова пословна пракса наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, и то оглашавањем производа, укључујући упоређујуће оглашавање, кршењем одредбе кодекса добре пословне праксе којем је приступио, ако су те одредбе за трговца обавезујуће и проверљиве, као и ако је трговац истакао у својој пословној пракси да је обавезан таквим кодексом.

Члан 19.

Непоштена пословна пракса постоји и када трговац ускрати битна обавештења која су просечном потрошачу потребна за разборито одлучивање и тако прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео. Обмањивање пропуштањем је и када трговац скрива битне информације

или су те информације неблаговремене или пружене на нејасан, неразумљив или двосмислен начин. Приликом просуђивања да ли је трговац пропустио да потрошачима пружи сва битна обавештења, у обзир се узимају просторна и временска ограничења која су својствена употребљеном средству комуникације, као и све допунске мере које је трговац предузео у циљу обавештавања потрошача. Прописано је шта позив на понуду и обавештење о особинама и цени треба да садржи, осим ако нешто друго не произлази из околности случаја.

Члан 20.

У овом члану прописани су облици пословне праксе за које се небориво претпоставља да обмањују потрошаче и да су као такви непоштени. Листа таквих ситуација је дугачка и обухвата неистиниту тврдњу да је трговац потписник кодекса добре пословне праксе или да поступа у складу са одређеним кодексом добре пословне праксе, неовлашћено истицање ознаке квалитета, знака од поверења или сличног знака од стране трговца, неистинита тврдња трговца да је одређени кодекс добре пословне праксе одобрен од државног органа или одређене организације, неистинита тврдња трговца да његову пословну праксу или производ одобрава, подржава или овлашћује одређени државни орган или нека организација, или истинита тврдња исте садржине у случају да се трговац не придржава услова под којим му је дата подршка, помоћ или одобрење и друго.

Члан 21.

Одређено је шта се сматра насртљивом пословном праксом и самим тим непоштеним. То подразумева ситуације када трговац узнемиравањем, принудом, укључујући физичку принуду, или недозвољеним утицајем, нарушава или прети да наруши слободу избора или понашање просечног потрошача у вези с одређеним производом, и тако га наводи или прети да наведе да донесе економску одлуку коју иначе не би донео. Прописано је и шта се узима у обзир приликом просуђивања, да ли одређена пословна пракса представља узнемиравање, принуду, укључујући физичку принуду, или недозвољени утицај на потрошача.

Члан 22.

Таксативно су набројени облици пословне праксе за које се небориво претпоставља да су насртљиви и као такви непоштени.

Члан 23.

Прописује се посебна заштита малолетника у случају продаје, поклањања и услуживања алкохолних пића, укључујући пиво, дуванске производе и пиротехничка средства. Уколико трговац посумња да је у питању малолетни потрошач, није у обавези да му прода наведену робу, све док му потрошач не покаже своје личне исправе (лична карта, пасош, возачка дозвола) чиме трговац стиче увид да ли је потрошач малолетно лице или није. Ова одредба је значајна како за онемогућавање малолетних лица да купују алкохолна пића у продајним објектима, тако и у циљу спречавања услуживања малолетника алкохолним пићима у угоститељским објектима.

Члан 24.

Прописано је да су трговци или група трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе одговорни за контролу поштовања правила тог кодекса од стране трговаца, али је прописана и обавеза министарства надлежног за заштиту потрошача да подстиче доносиоце кодекса добре пословне праксе да контролишу приступнике кодекса и њихово пословање на тржишту.

Члан 25.

Забрањено је одбијање да се потрошачу прода роба или пружи услуга. Прописује се обавеза трговца да приликом продаје робе потрошачу у потпуности испуни његов захтев. Наиме, честе су ситуација у пракси које ће се решити обавезом да трговац потрошачу преда робу у тачној мери и количини, али и да му обезбеди проверу тачности. Када трговац нуди продајне подстицаје, предвиђене Законом о трговини дужан је да их видно и јасно истакне, као и да се у свему придржава онога што је потрошачима понудио као неку посебну погодност. Овакво понашање трговца не може да се сврста у део који је регулисан у оквиру грађанскоправне заштите, већ је овакво понашање прекршајно санкционисано.

Глава IV. Заштита потрошача у остваривању права из уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија

У глави IV. систематизоване су норме о уговорима на даљину и уговорима закљученим изван пословних просторија, који представљају два модалитета уговора о продаји робе или пружања услуга. Уговор на даљину је уговор који се закључује без непосредног присуства трговца и потрошача на истом месту у исто време. За овај начин уговарања је карактеристично да трговац нуди робу или услуге користећи неку од техника комуникације на даљину (на пример, слање на адресу потрошача насловљених, ненасловљених штампаних ствари, стандардних писама или каталога, оглашавање у штампи, позивање телефоном, позивање употребом аутоматске машине за позивање, електронска пошта, телевизијско емитовање (телешопинг и слично), а потрошач одговара коришћењем исте или неке друге технике комуникације. Закључење уговора посредством комуникације на даљину погодује потрошачима. Такав начин уговарања омогућава потрошачима да лако и брзо, без одласка код трговца обаве куповину или наруче услугу, али може да им проузрокује и разне неугодности: коришћење појединих средстава комуникације ради рекламирања и придобијања потрошача, нарочито позивање телефоном или употреба електронске поште, представља упад у приватни живот потрошача; ако потрошач одлучи да наручи робу само на основу слике или описа, ризикује да роба, која му буде испоручена, не буде одговарајућа његовим очекивањима; чекање испоруке након слања поруџбенице може се одужити; ако се покаже да испоручена роба није саобразна уговору потрошач може имати потешкоће да оствари своја права по том основу, с обзиром да је трговац удаљен; може се десити и да потрошач не прими робу а да је цену платио унапред. Уговор закључен изван пословних просторија је уговор који је закључен изван пословних просторија трговца (локала, салона, бироа, канцеларија) намењених за продају или пружање услуга, укључујући продајне и сајамске штандове, али

уз истовремено физичко присуство трговца и потрошача. Уговарање изван пословних просторија карактеристично је по томе што трговци или трговачки путници посећују потрошаче у њиховим домовима или радним просторијама, нудећи им робу или услуге, на пример, апарате за домаћинство, козметичке препарате, књиге, осигурање и сл. Такав начин уговарања одговара потрошачима јер куповину могу обавити код себе, на свом радном месту, једноставним попуњавањем и потписивањем поруџбенице коју им ова лица предају. Међутим, продаја изван пословних просторија може да буде врло агресивни метод продаје. Трговци или лица која их заступају знају да врло нападно рекламирају робу коју продају и да упорним наговарањем наведу потрошача да пристане да је купи. Потрошачи, не знајући да се на други начин одупру навалџивању, често потписују поруџбеницу без довољно размишљања о томе да ли им је купљена ствар заиста потребна. Одредбе ове главе усаглашене су са Директивом 2011/83/ЕУ о правима потрошача, којом су укинута Директива 85/577/ЕЕЗ о заштити потрошача код уговора о продаји закључених изван пословних просторија и Директива 97/7/ЕЗ о заштити потрошача код уговора о продаји на даљину, као и којом су измењене и допуњене Директива 93/13/ЕЕЗ о неправичним уговорним одредбама и Директива 99/44/ЕЗ о продаји робе и пратећим гаранцијама.

Члан 26.

Овим чланом уређује се претходно обавештавање потрошача код уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија. Трговац је дужан да пре закључења уговора на даљину или изван пословних просторија, поред података из члана 12. овог закона, на јасан и разумљив начин потрошача обавести о: адреси на којој послује, ако не послује на адреси на којој му је седиште или пребивалиште и адреси, броју факса и адреси електронске поште трговца у чије име поступа на коју потрошач може да изјави рекламацију; продајној цени која обухвата укупне трошкове за обрачунски период у случају уговора са неодређеним трајањем или уговора који садржи претплату; када се оваквим уговорима предвиђа плаћање фиксне суме, продајна цена обухвата укупне месечне трошкове; када се укупни трошкови не могу поуздано унапред обрачунати, саопштава се начин на који ће се продајна цена обрачунавати; трошку коришћења средстава комуникације на даљину за закључивање уговора када се тај трошак обрачунава на основи различитој од основне тарифе; условима, временском року и поступку за остваривање права на одустанак од уговора у складу са чланом 27. овог закона; обавези да плати трговцу разумне трошкове у складу са чланом 34. став 3. овог закона, ако потрошач остварује право на одустанак од уговора након што је поднео изјаву у складу са чланом 27. став 2. овог закона, односно образац у складу са чланом 27. овог закона; податку да потрошач не може да користи право на одустанак или о околностима под којима потрошач губи право на одустанак од уговора, ако потрошач нема право да одустане од уговора у складу са чланом 36. овог закона, постојању његовог уговорног односа са поштанским оператором преко кога потрошач може, у случају рекламације због несаобразности, да пошаље робу о трошку трговца.

У зависности од околности конкретног случаја и врсте робе, трговац је дужан да потрошача обавести и о: дужности потрошача да сноси трошкове повраћаја робе у случају одустанка од уговора и, за уговоре на даљину, ако се роба због својих карактеристика не може вратити поштом, трошкове враћања робе;

постојању примењивих кодекса добре пословне праксе и начину на који се може стећи увид у садржај кодекса, где је примењиво; минималном трајању уговорних обавеза потрошача у складу са уговором; постојању и условима за полагање депозита или других финансијских гаранција које потрошач на захтев трговца треба да плати или достави; могућности вансудског решавања спорова.

Одредбе ст. 1. и 2. овог члана примењују се и на уговоре о снабдевању водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или на уговоре о снабдевању топлотном енергијом или о испоруци дигиталног садржаја који се не испоручује на трајном носачу записа. У случају јавне аукције подаци о трговцу из члана 12. став 1. тачка 2) овог закона и става 1. тачка 1) овог члана могу бити замењени истоврсним подацима о аукционару. Подаци из става 1. тач. 4) и 5) и става 2. тачка 1) овог члана могу бити достављени путем обрасца из члана 27. овог закона. Уколико трговац не испуни обавезу обавештавања о додатним трошковима из члана 12. став 1. тачка 3) овог закона и става 2. тачка 1) овог члана потрошач није дужан да сноси те трошкове. Трговац је дужан да податке из ст. 1. и 2. овог члана пружи потрошачу на српском језику. Подаци из ст. 1. и 2. овог члана представљају саставни део уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија. Терет доказивања извршења обавеза у складу са ст. 1. и 2. овог члана и чл. 29. и 30. овог закона је на трговцу.

Члан 27.

Овим чланом прописано је право потрошача на одустанак од уговора, у складу са чл. 9. и 10. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача. У европском праву се временом, кроз одредбе појединих директива, које се односе на заштиту потрошача, установило право потрошача на период за преомишљање у коме им је дозвољено да преиспитају своју изражену вољу односно да размисле да ли желе да остану у уговору или то не желе (тзв. cooling off период). То је период током кога потрошач који је дао изјаву да закључује уговор може да се предомисли и има право да одустане од уговора без обавезе да образложи разлоге за одустанак. При том за потрошача не настају штетне последице због одустанка од уговора. Потрошач има право да одустане од уговора у року од 14 дана од дана закључења уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија. Ово право представља средство заштите потрошача као слабије уговорне стране код оних потрошачких уговора код којих је оцењено да потрошачима треба обезбедити додатну заштиту. На овај начин је у савремене правне системе унет још један специфичан изузетак од начела *acta sunt servanda* које се примењује у уговорном праву и представља једну од манифестација теорије аутономије воље. Када потрошач не оствари своје право на одустанак од уговора све уговорне обавезе егзистирају од момента закључења уговора. Директива 2011/83/ЕУ о правима потрошача детаљно регулише право потрошача на одустанак од уговора на јединствен начин за уговоре на даљину и уговоре закључене изван пословних просторија. Пре истека рока за одустанак од уговора, потрошач је дужан да обавести трговца о одлуци о одустанку од уговора. Обавештење о одустанку потрошач може да упути на обрасцу за одустанак или да достави другу недвосмислену изјаву о одлуци о одустанку од уговора. Повраћај робе трговцу у законском року сматра се благовременом изјавом о одустанку од уговора. Прописана је и могућност да трговац омогући потрошачу да електронским путем изјави да одустаје од

уговора, попуњавањем обрасца на интернет страници трговца, уз обавезу трговца да потврди пријем такве одлуке потрошача на трајном носачу записа или у писаној форми. На потрошачу је терет доказивања да је поступио у складу са одредбама овог члана ради остварења права на одустанак од уговора. Облик и садржину обрасца за одустанак прописује министар надлежан за послове заштите потрошача.

Члан 28.

Овај члан уређује рачунање рокова за одустанак од уговора закључених на даљину и изван пословних просторија. Основно је правило да се рок од 14 дана за одустанак од уговора о продаји рачуна од дана када је роба доспела у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник. Код уговора о пружању услуга, рок од 14 дана за одустанак од уговора рачуна се од дана закључења уговора између потрошача и трговца. Рок је прописан и за случај када потрошач једном поруџбеницом наручи више врста роба која се испоручују засебно, када се испорука робе састоји из више пошиљки и делова, затим када је закључен уговор на неодређено време са периодичним испорукама робе. Ако трговац не преда потрошачу обавештење из члана 26. став 1. тачка 4) овог закона, на начин из члана 29. став 1. овог закона и члана 30. став 2. овог закона, потрошач може одустати од уговора у року од 12 месеци од дана истека рока за одустанак од уговора. Ако трговац није предао потрошачу обавештење из члана 26. став 1. тачка 4) овог закона, на начин из члана 29. став 1. овог закона и члана 30. став 2. овог закона, па то учини у року од 12 месеци од дана закључења уговора, рок од 14 дана за одустанак од уговора почиње да тече од дана када потрошач добије образац за одустанак. Рок из ст. 1-7. овог члана истиче протеком последњег часа последњег дана рока. Суштина овог члана је да се потрошачу остави довољно времена да још једном размисли о својој економској одлуци с обзиром на специфичности закључења ових модалитета уговора.

Чл. 29. и 30.

Уговор на даљину и уговор закључен изван пословних просторија мора да садржи све појединости о којима је потрошач обавештен пре закључења уговора и да испуњава све формалне услове да би обавезивао потрошача и трговца. Формални услови за закључење ових уговора усклађени су са чл. 7. и 8. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача.

Трговац је дужан да у тренутку закључења уговора, а најкасније приликом испоруке робе преда потрошачу у писаној форми: прописани образац за одустанак; читко и разумљиво обавештење из члана 26. ст. 1. и 2. овог закона на српском језику; примерак потписаног уговора.

Трговац је дужан да прибави претходну сагласност потрошача ако се испорука дигиталног садржаја не врши на трајном носачу записа, као и потврду потрошача да зна да таквом испоруком губи право на одустанак од уговора.

Трговац може испунити обавезу из става 1. овог члана на трајном носачу записа, уколико је потрошач са тим сагласан.

Када потрошач захтева да пружање услуга или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или испорука топлотне енергије започне у току

рока за одустанак од уговора из члана 28. овог закона, трговац ће захтевати да потрошач поднесе такав изричит захтев на трајном носачу записа.

Ако трговац телефоном позове потрошача у намери да закључи уговор на даљину, дужан је да, одмах након почетка разговора, предочи свој идентитет, као и да је позив учињен у комерцијалне сврхе.

Трговац је дужан да у разумном року по закључењу уговора, а најкасније у време испоруке робе или почетка пружања услуге, на трајном носачу записа, преда потрошачу: образац за одустанак; читко и разумљиво обавештење из члана 26. ст. 1. и 2. овог закона, на српском језику; уговор или исправу о уговору.

Трговац је дужан да прибави претходну изричиту сагласност потрошача ако се испорука дигиталног садржаја не врши на трајном носачу записа и потврду потрошача да зна да таквом испоруком губи право на одустанак од уговора.

Ако уговор на даљину, који треба да се закључи електронским путем, предвиђа обавезу потрошача за плаћање, трговац саопштава потрошачу на јасан и читак начин обавештења из члана 12. став 1. тачка 1) и став 2. тачка 1) овог закона и члана 26. став 1. тачка 1) и став 2. тачка 3) овог закона и непосредно пре него што потрошач достави своју поруџбеницу.

Ако се слањем поруџбенице истовремено прихвата и обавезе плаћања, о томе мора да постоји јасно обавештење на поруџбеници или на тастеру или некој другој сличној функцији, ако се слање поруџбенице врши њиховим активирањем.

Уколико трговац не поступи у складу са обавезом из става 5. овог члана, уговор или поруџбеница не обавезују потрошача.

На продајним интернет страницама, најкасније на почетку поступка наручивања, морају да буду јасно и читко наведени подаци о постојању ограничења у погледу испоруке и која средства плаћања се прихватају.

Када потрошач захтева да пружање услуга или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или испоруку топлотне енергије, започне у току рокова из члана 28. овог закона, трговац ће захтевати да потрошач поднесе изричит захтев за закључење уговора.

Члан 31.

Трговац је дужан да своју обавезу из уговора на даљину и уговора закљученог изван пословних просторија изврши у року од 30 дана од дана закључења уговора, осим ако нешто друго није уговорено. Прописано је и да је трговац дужан да без одлагања обавести потрошача да испорука уговорене робе или пружање уговорене услуге није могуће. На обавезе трговца и права потрошача поводом уговора о продаји робе који је закључен на даљину или изван пословних просторија сходно се примењују одредбе овог закона којим се обезбеђује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји.

Члан 32.

Овим чланом уређују се правне последице одустанка од уговора, у складу са чланом 12. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача. У случају

потрошачевог одустанка од уговора, сматра се да уговор никада није ни био закључен, односно да није произвео правна дејства. У том случају су даље овим законом предвиђене обавезе обеју уговорних страна, које се пре свега односе на повраћај онога што је примљено по основу уговора од кога је потрошач одустао.

Чл. 33. и 34.

Прецизно се дефинишу обавезе трговца у случају да потрошач изјави да одустаје од уговора, са једне стране, као и обавезе потрошача, са друге стране. Одредбе су у усаглашене са чл. 13. и 14. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача. Трговац се обавезује да изврши повраћај уплаћених износа и када је примењиво, трошкове испоруке, најкасније у року од 14 дана од дана када га потрошач обавести о својој одлуци да одустаје од уговора. Међутим, трговац има могућност да одложи повраћај новца потрошачу док не добије робу назад, односно док потрошач не достави доказ да је робу послао трговцу. Претходно не важи у ситуацији да је трговац понудио да сам преузме робу од потрошача. Потрошач има обавезу да врати робу трговцу, у року од 14 дана од дана када је трговца обавестио да одустаје од уговора. Трошкове враћања робе сноси потрошач, о чему је неопходно да буде предуговорно информисан.

Трговац о сопственом трошку преузима робу када је она била испоручена потрошачу у његовом дому приликом закључења уговора изван пословних просторија, уколико роба по својој природи не може да се врати на уобичајен начин преко поштанског оператора. Детаљно се прецизира када потрошач не сноси никакве трошкове у случају одустанка од уговора.

Члан 35.

Овим чланом прописују се правне последице коришћења права на одустанак од уговора на повезане уговоре, у складу са чланом 15. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача. У случају одустанка од уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија, аутоматски престаје дејство повезаних уговора без трошкова за потрошача, укључујући трошкове из чл. 33. и 34. овог закона. Исто се односи и на уговор о кредиту који је повезан с потрошачким уговором, независно од тога да ли је потрошачу кредит одобрио трговац или треће лице.

Члан 36.

У овом члану таксативно се наводе изузеци од права на одустанак од уговора, тако да су интегрисани изузеци од права на одустанак од уговора и за уговор на даљину и за уговор закључен изван пословних просторија, у складу са чланом 16. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача.

Члан 37.

Ради свеобухватне заштите потрошача код уговора на даљину, забрањено је директно оглашавање телефоном, факсом или електронском поштом, без претходног пристанка потрошача. Забрањено је директно оглашавање другим средствима комуникације на даљину, без претходног пристанка потрошача.

Овим чланом је даље прописано да је забрањено упућивати позиве и/или поруке телефоном потрошачима који су се уписали у регистар потрошача који не желе примати позиве и/или поруке у оквиру промоције и/или продаје

телефоном. Регистар се води при регулаторном телу надлежном за електронске комуникације и садржи име и презиме потрошача, јединствени матични број потрошача, број телефона, датум уписа у регистар и информацију да су и даље на снази или опозване претходно дате сагласности за пријем позива и/или порука у оквиру промоције и/или продаје телефоном. Регистар је јаван у делу који се односи на бројеве телефона, датум уписа у регистар и информацију да ли су и даље на снази или опозване претходно дате сагласности за пријем позива и/или порука у оквиру промоције и/или продаје телефоном.

Упис или испис из регистра обавља без накнаде оператор електронских комуникација који са потрошачем има закључен уговор о коришћењу јавно доступних електронских комуникационих услуга, на основу захтева који потрошач доставља оператору на прописаном обрасцу. Оператор електронских комуникација је дужан да упише или испише податке из става 4. овог члана у регистар у року од седам дана од дана пријема захтева потрошача. Потрошач приликом уписа у регистар може оставити на снази или опозвати претходно дату сагласност за пријем позива и/или порука у оквиру промоције и/или продаје телефоном.

Министар ближе прописује начин уписа и исписа, услове и начин коришћења и вођења регистра из става 3. овог члана и образац захтева за упис и испис из регистра.

Ако је потрошач изричито пристао на оглашавање телефоном, факсом, електронском поштом или другим средствима комуникације на даљину, трговац је дужан да пре него што учини оглашавање одређене робе или услуге, на јасан и недвосмислен начин, на српском језику, обавести потрошача о комерцијалној сврси активности.

Приликом обраде података о личности, трговац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Предвиђени регистар је прописан чланом 7. Директиве 2000/31/ЕЗ о одређеним правним аспектима услуга информацијског друштва на унутрашњем тржишту, посебно електронске трговине.

Члан 38.

Трговцу је такође забрањено да потрошачу шаље пошиљке које овај није наручио. Ако поступи противно тој забрани примљена ненаручена пошиљка сматра се поклоном који је учинио потрошачу у сврху оглашавања. Слање ненаручене пошиљке је изузетно дозвољено само ако је трговац послао потрошачу другу робу једнаке цене и квалитета, уместо пошиљке коју је потрошач наручио, и ако је притом обавестио потрошача да није дужан да прихвати робу коју није наручио нити да плати трошкове њеног враћања трговцу.

Члан 39.

Трговац је дужан да огласну природу поруке и идентитет правног или физичког лица у чије име се врши оглашавање, истакне на јасан и недвосмислен начин. Поред тога, трговац је дужан да промотивне игре или надметања односно специјалне понуде, као што су попусти, као и услове ове додатне понуде а који

су саставни део поруке означи на јасан и разумљив начин (на пример: онлајн претплату на часопис прати и нека врста наградне игре).

Глава V. Заштита потрошача у остваривању права из уговора који садрже неправичне уговорне одредбе

У глави V уређена су права потрошача у погледу неправичних уговорних одредаба. Ради се о правима која има потрошач када се у уговору, који је закључио са трговцем, налази одредба која је према њему неправична.

Одредбе чланова ове главе у потпуности су усклађене са Директивом 93/13/ЕЕЗ о неправичним уговорним одредбама у потрошачким уговорима.

Појам неправичних одредаба је познат од раније и то у чл. 142. и 143. Закона о облигационим односима који регулишу опште услове формуларних уговора. У Предлогу закона појам неправичних уговорних одредаба преузет је из Директиве 93/13/ЕЕЗ. У савременој пословној пракси, нарочито електронској трговини преко интернета, по правилу немогуће је да потрошач преговара о уговорним условима, поготово о онима који су нарочито неповољни за потрошача и стога су побројани у црној или условној (сивој) листи. Зато овај закон садржи компромисно решење које узима у обзир савремену тржишну праксу. Стога, сматраће се да су све уговорне одредбе у потрошачким уговорима унапред утврђене осим ако трговац не докаже да се о њима стварно појединачно преговарало. Доња граница доказивања би требало да буде постављена прилично високо, да би се избегле злоупотребе. Тако, прост избор потрошача између различитих унапред понуђених варијанти се не може тумачити као да је о одредби појединачно преговарано.

Члан 40.

Уговорне одредбе које регулишу однос трговца и потрошача, осим ретких око којих прихвата да преговара, трговац унапред припрема. Унапред формулисане уговорне одредбе су, по правилу, дуге и сложене, тако да „нестручни” потрошач не може да их брзо прочита, нити лако да разуме. Ипак, потрошач пристаје на њих, иако их добро не разуме, свестан да у њима не може ништа да измени. Ситуација у којој се налази потрошач омогућава трговцу да искористи нејасне и неразумљиве уговорне одредбе да би кроз њих наметнуо потрошачу неке додатне обавезе или олакшао себи извршење сопствених обавеза.

Због тога је Предлог закона прописао да уговорна одредба обавезује потрошача ако је изражена једноставним, јасним и разумљивим језиком. С обзиром на то да су потрошачи различитог образовања и информисаности и да једна иста одредба може бити потпуно јасна и разумљива образованијем и информисанијем потрошачу, а неразумљива другом, мање образованом и мање информисаном, Закон је одредио мерило по коме ће се утврђивати да ли је једна одредба јасна или није. Ово мерило води рачуна о томе да ли би разумно лице, које има исто знање и које је исто информисано као потрошач који истиче да је за њега једна клаузула неразумљива, могло разумети ту исту клаузулу. Ако лице које поседује исто знање и исту информисаност као потрошач који тврди да је уговорна одредба неразумљива, може да разуме такву уговорну одредбу, она се сматра разумљивом.

Уговорне одредбе које је трговац унапред формулисао могу се налазити на „типском уговору”, који садржи списак унапред одштампаних уговорних

одредби, неколико празних рубрика намењених за попуњавање подацима потребним за индивидуализацију потрошача (име, презиме, адреса) и места за потписе уговорних страна (на пример, типски уговор о кредиту, уговор о издавању банкарских кредитних и дебитних картица, уговор о банкарском текућем рачуну итд.) или на посебној књижици која се предаје потрошачу приликом закључења уговора или на каталогу, у тарифи, на полеђини авио карте, итд. Проблем потрошача који може настати у вези са уговорним одредбама је у томе што потрошач често не зна да оне постоје, јер га трговац није обавестио о њима или упутио на њих (на пример, потрошач, уговарач осигурања, често не зна да постоје општи услови осигурања који уређују однос између њега и осигуравача, ако му осигуравач не скрене пажњу на њих), а потрошач, када да свој пристанак на уговор, његов пристанак се аутоматски простире на све уговорне одредбе, како на оне које је знао, тако и на оне за које није знао. Имајући у виду овакве ситуације, овај закон је прописао обавезу трговца да пре закључења уговора учини доступним потрошачу уговорне одредбе, на начин који потрошачу пружа стварну могућност да се са њиховом садржином упозна.

Члан 41.

У складу са начелом савесности и поштења и начелом једнакости уговорних страна прописује се посебно правило за тумачење нејасних одредби када је предмет тумачења нејасна одредба уговора по приступу (видети члан 100. Закона о облигационим односима). Наиме, нејасне одредбе потрошачког уговора тумаче се у корист потрошача.

Члан 42.

Неправична уговорна одредба, било она за коју се претпоставља да је неправична, а трговац супротно не докаже, било она која је у сваком случају неправична, је ништава и не производи правно дејство. Међутим, због ње не мора бити поништен уговор у целини између трговца и потрошача, ако уговор може опстати на снази и без неправичне одредбе.

Предлог закона је дефинисао шта су неправичне уговорне одредбе и уредио правна средства за њихово уклањање из уговора. Неправична уговорна одредба је одредба која ствара значајну несразмеру у обавезама уговорних страна на штету потрошача и противна је начелу савесности и поштења. При том, да би се утврдило да ли је једна уговорна одредба неправична у конкретном случају, потребно је узети у обзир природу робе или услуга на које се уговор односи, околности под којима је уговор закључен, остале одредбе уговора или другог уговора са којим је потрошачки уговор повезан, начин на који је постигнута сагласност о садржини уговора и начин на који се потрошач упознао са садржином уговора.

Члан 43.

Предлог закона је прописао списак уговорних одредаба које су неправичне у сваком случају. На овом списку налази се уговорна одредба којом се искључује или ограничава одговорност трговца за накнаду штете у случају смрти или телесне повреде коју је проузроковао потрошачу својом радњом или пропуштањем; уговорна одредба на основу које се искључује право потрошача да покрене судски поступак против трговца ради остварења својих права или се искључује надлежност редовних судова за решавање спора између трговца и

потрошача и установљава надлежност арбитраже у спору који, супротно правилима закона, не може бити изнет пред арбитражу, итд. Уговорне одредбе побројане у члану 43. неправичне су саме по себи, у сваком случају. Дакле, њихово постојање у уговорима између трговца и потрошача је забрањено.

Члан 44.

Предлог закона је дао и једну листу уговорних одредби за које важи оборива претпоставка да су неправичне. Тако на пример, претпоставља се да је неправична уговорна одредба ако се не докаже другачије одредба чији је предмет или последица обавезивање потрошача који је повредио уговорну обавезу да трговцу плати накнаду у износу који значајно премашује износ претпрљене штете; право трговца да једностране раскине уговор у било ком тренутку, ако исто право није гарантовано потрошачу и друге одредбе таксативно побријане у овом члану.

Глава VI. Заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји

У овој глави уређена су посебна права потрошача код уговора о продаји. Уговор о продаји је сваки уговор којим трговац преноси или се обавезује да пренесе својину на роби потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену, укључујући и уговор који за предмет има и продају робе и пружање услуге. Одредбе о уговорима о продаји допуњују правила Закона о облигационим односима о купопродаји и блиско прате одредбе Директиве 99/44/ЕЗ о продаји робе и пратећим гаранцијама и Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача. Комерцијалну гаранцију треба строго разликовати од одговорности трговца за несаобразност робе уговору. Међутим, гаранција се често користи на начин који доводи потрошача у заблуду који често мисли да има права само по основу гаранције, а не и законске гаранције (одговорности за несаобразност). Наведена пракса је забрањена у члану 54. овог закона.

Члан 45.

На основу уговора о продаји настаје обавеза продавца да потрошачу испоручи робу. У овим уговорима време испоруке понекад није одређено због тога што продавац избегава да се чврсто обавезе роком јер тек треба да произведе робу или да је набави, а потрошач нема могућности да преговара о томе са њим. У том случају, према општим правилима уговорног права, продавац је дужан да изврши испоруку у примереном року, с обзиром на природу ствари и на остале околности. Појам примереног рока је врло широк и отвара простор за различита тумачења.

Примерен рок за потрошача не мора бити исто што и примерен рок за продавца. Ситуације у којима није одређен рок за испоруку могу бити врло непријатне потрошачу јер могу трајати дуго. Да би се оне избегле, овај закон је заштитио потрошаче тако што је прописао обавезу продавца да испоручи робу најкасније у року од 30 дана од дана закључења уговора, осим ако уговором није одређен другачији, краћи или дужи рок (став 1.). Са чланом 18. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача су усаглашене одредбе које се односе на максималан рок испоруке од 30 дана.

Прописана су правила за доставу робе на адресу потрошача и обавеза трговца да на рачуну или другој исправи у уговору напише рок испоруке робе. Поред

тога, прописано је да се уредном доставом не сматра достава робе испред куће или стана потрошача.

У складу са чланом 21. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача прописана је обавеза тарифирања разговора по цени редовног позива за продавце који имају телефонске линије за комуницирање са потрошачима у вези са закључењем и реализацијом уговора.

Члан 46.

Прописана је обавеза продавца да преда потрошачу пратећу документацију уз робу као што су упутство за употребу и монтажу, као и да ова документа морају да буду написана читко и јасно, на српском језику.

Чл. 47. и 48.

Са Директивом 2011/83/ЕУ о правима потрошача (чл. 18. и 20.) усаглашене су одредбе које се односе на посебна правила у погледу права на раскид уговора због неиспоруке робе и прелазак ризика.

Потрошач може да буде у неугодној ситуацији када је приликом закључења уговора цену исплатио унапред, а продавац доцни са испоруком у року који је одређен уговором или законом. У том случају, према општим правилима уговорног права, потрошач може и даље захтевати испоруку све док је не прими, или раскинути уговор, под одређеним условима, предвиђеним Законом о облигационим односима. Тек ако раскине уговор, потрошач стиче право да захтева повраћај плаћене цене. У вези са раскидом може настати спор између потрошача и продавца око тога да ли су испуњени услови за раскид. Тај спор се обично завршава парницом пред судовима, која је дуга и скупа за потрошача. Због тога, потрошач се пре опредељује да захтева и чека испоруку него да раскине уговор и тражи повраћај плаћеног, јер не очекује да ће продавац добровољно на то пристати.

Да би поправио положај потрошача у оваквој ситуацији, Предлог закона је императивно прописао да се уговор раскида по самом закону, али је дао могућност за потрошача да у овом одржи уговор на снази давањем додатног рока продавцу да испуни своју обавезу, али ако и у том додатном року не испоручи робу, такође уговор се раскида по самом закону. У оба случаја обавеза продавца је да одмах, а најкасније у року од 3 дана од дана раскида, врати потрошачу плаћени износ.

Ризик случајне пропасти или оштећења робе до тренутка предаје робе потрошачу или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник, сноси продавац.

Ризик случајне пропасти или оштећења робе после тренутка предаје робе потрошачу или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник, сноси потрошач. Међутим, уколико роба није испоручена из разлога што потрошач, треће лице или превозник којег је одредио потрошач, без основаног разлога одбија да прими робу или својим понашањем спречава испоруку, ризик случајне пропасти или оштећења робе прелази на потрошача истеком рока за испоруку, односно у року од 30 дана од дана закључења уговора ако рок испоруке није уговорен.

Члан 49.

На почетку одељка Саобразност робе - прописана је обавеза продавца да потрошачу испоручи робу која је саобразна уговору и одређено је када се претпоставља да је роба саобразна уговору. Роба је саобразна уговору: ако одговара опису који је дао продавац и ако има својства робе коју је продавац показао потрошачу као узорак; ако има својства потребна за нарочиту употребу за коју је потрошач набавља, а која је била позната продавцу или му је морала бити позната у време закључења уговора; ако има потребна својства за редовну употребу робе исте врсте; ако по квалитету и функционисању одговара ономе што је уобичајено код робе исте врсте и што потрошач може основано да очекује с обзиром на природу робе и јавна обећања о посебним својствима робе датим од стране продавца, произвођача и њихових представника, нарочито ако је обећање учињено путем огласа или на амбалажи робе. Имајући у виду да општа правна правила уговорног права предвиђена Законом о облигационим односима не пружају потрошачима висок ниво правне заштите, Предлог закона је предвидео правила која заштиту потрошача употпуњују.

Члан 50.

Уређује одговорност продавца за несаобразност робе уговору.

Искључена је могућност да се одговорност продавца за недостатак саобразности ограничи или искључи уговором. То значи да одговорност продавца за несаобразност представља законски инструмент заштите потрошача који треба разликовати од гаранције као уговорног инструмента заштите потрошача.

Члан 51.

Ако испоручена роба није саобразна уговору, потрошач који је обавестио продавца о несаобразности, има право да захтева од продавца да отклони несаобразност, без накнаде, оправком или заменом или да захтева одговарајуће умањење цене или да раскине уговор у погледу те робе. Потрошач има право да бира између оправке или замене као начина отклањања несаобразности робе. Ако се несаобразност појави у првих шест месеци потрошач може да бира између захтева да се несаобразност отклони заменом, одговарајућим умањењем цене или да изјави да раскида уговор. У истом периоду отклањање несаобразности оправком је могуће само уз изричиту сагласност потрошача. У наставку одредбе прописани су начини остаривања права потрошача из захтева за отклањање несаобразности. Такође, прописано је да за обавезе продавца према потрошачу, које настану услед несаобразности робе, трговац има право да захтева од произвођача у ланцу набавке те робе, да му накнади оно што је испунио по основу те обавезе.

Члан 52.

Одговорност продавца траје две године од дана преласка ризика на потрошача.

Потрошач, као посебна врста купца у малопродаји, привилегован је у односу на купца према општим правилима и по томе што не мора да доказује да је узрок несаобразности постојао у моменту преласка ризика, односно преузимања робе. Ако несаобразност настане у року од шест месеци од момента преласка ризика, важи претпоставка да је узрок несаобразности постојао у том моменту, осим ако је то у супротности са природом робе и природом одређене

несаобразности. Терет доказивања да није постојала несаобразност сноси продавац.

У случају продаје половне робе продавац и потрошач могу уговорити краћи рок у коме продавац одговара за несаобразност, али који не може бити краћи од једне године. Док траје отклањање несаобразности, наступа прекид рока од две године од дана преласка ризика на потрошача, односно рока који не може бити краћи од једне године код продаје половне робе.

Члан 53.

Уређује се гаранције и гарантни лист. Гаранција је добровољна. Трговац је дужан да за дату гаранцију изда гарантни лист по правилу у писаном облику, на папиру, а у електронском облику само ако се потрошач са тим сагласи. Гаранција не искључује нити утиче на права потрошача у вези са саобразношћу робе уговору. Терет доказивања да је гарантни лист предат потрошачу је на трговцу.

Члан 54.

При закључењу уговора о продаји робе и оглашавању поводом продаје, трговац је дужан да се уздржи од употребе израза „гаранција” и израза с тим значењем, ако по основу уговора о продаји потрошач не стиче више права него из законске одговорности трговца за несаобразност робе уговору, односно других права у складу са овим законом.

Члан 55.

Потрошач може да изјави рекламацију продавцу ради остваривања својих права из чл. 51. и 80. овог закона, као и због погрешно обрачунате цене и других недостатака. У односу на Закон о заштити потрошача из 2014. године, предвиђено је да потрошач може да изјави рекламацију продавцу ради остваривања својих права из члана 53. овог закона у року у коме је предвиђена одговорност продавца по основу несаобразности, а после тог рока издаваоцу гаранције. Трговац је дужан да прими изјављену рекламацију. Продавац је дужан да води евиденцију примљених рекламација и да је чува најмање две године од дана подношења рекламације потрошача. Прописано је које елементе нарочито евиденција примљених рекламација садржи. Приликом обраде података о личности, продавац поступа у складу са прописом којим се уређује заштита података личности. Између осталог, прописано је да је продавац дужан да поступи у складу са одлуком и предлогом за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача. Рок за решавање рекламације прекида се када потрошач прими одговор продавца из става 9. овог члана и почиње да тече изнова када продавац прими изјашњење потрошача. Потрошач је дужан да се изјасни на одговор продавца најкасније у року од три дана од дана пријема одговора продавца. Уколико се потрошач у прописаном року не изјасни, сматраће се да није сагласан са предлогом продавца из става 9. овог члана. Уколико продавац одбије рекламацију, дужан је да потрошача обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова. Даље, прописана је одредба да уколико продавац приликом усменог изјављивања рекламације реши исту у складу са захтевом потрошача, није дужан да поступи на начин предвиђен ст.7. и 9. овог члана.

Глава VII. Безбедност потрошача

Члан 56.

Овим чланом прописано је да роба или услуге које су доступне потрошачима морају да буду безбедне, уз истовремено прописивање обавезе за трговце који стављају ову робу или услуге у промет да испуњавају захтеве за безбедност одређене посебним прописима.

Члан 57.

Овим чланом прописује се да у случају основане сумње да је угрожено право потрошача на безбедност, односно да је угрожена заштита потрошача од роба и услуга које су опасне по живот, здравље, имовину или животну средину, или робе чије је поседовање или употреба забрањена, министар надлежан за заштиту потрошача предлаже Влади да у најкраћем року донесе одлуку о хитном спровођењу заједничке или координисане ванредне инспекцијске контроле, од стране свих надлежних инспекцијских органа.

Глава VIII. Одговорност за производе са недостатком

Одредбе чланова ове главе усаглашене су са Директивом 85/374/ЕЕЗ о одговорности произвођача за производа с недостатком.

Члан 58.

Уколико производ не омогућава сигурност која се с правом очекује, узимајући у обзир све околности, а нарочито оглашавање, употребу производа која се разумно могла предвидети и тренутак стављања производа у промет, сматра се да постоји недостатак производа. Међутим, не сматра се да производ има недостатак ако је у промет накнадно стављен производ бољег квалитета.

Чл. 59. и 60.

По својој правној природи, одговорност произвођача за штету од производа са недостатком је објективна. Устројство постављено Законом о облигационим односима се креће у том смеру – али, Закон као *lex specialis* дерогира ове одредбе и захтева од потрошача да докаже да је претрпео штету, да је производ имао недостатак и узрочност између недостатка и проузроковане штете у потрошачким односима,. Са друге стране, произвођач одговара без обзира да ли је знао за недостатак.

Члан 61.

Овај члан утврђује случајеве када се произвођач неће сматрати одговорним за штету од производа са недостатком. Такође, овај члан предвиђа да, у случајевима када је штета од производа настала делимично чињењем или пропуштањем трећег лица, за штету у потпуности одговара произвођач.

Чл. 62-64.

Овим члановима регулисана је одговорност више лица за исту штету, застарелост потраживања и ограничење и искључење одговорности произвођача.

Глава IX. Заштита потрошача у остваривању права из уговора о пружању услуга, осим услуга од општег економског интереса

Ово поглавље разматра проблеме карактеристичне за потрошачке услуге као што је делегирање послова подизвођачима, обавеза саветовања, природа прорачуна, могућност раскида због непоштовања рокова, правило о одговорности за несаобразност која се проширује на одговорност за сараднике. Обавезујућа природа ових одредаба произилази из члана 3. овог закона.

Члан 65.

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да приликом извршења посла употреби материјал средњег квалитета, ако је уговорено да изради неку ствар од свог материјала, а није одређен квалитет истог. На одговорност продавца за квалитет употребљеног материјала сходно се примењују одредбе чл. 49 - 54. овог закона.

Члан 66.

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да упозори потрошача на недостатке у материјалу ако је уговорено да материјал преда потрошач и да, ако упркос том упозорењу потрошач од њега захтева израду, поступи по захтеву потрошача; да упозори потрошача на недостатке у његовом налогу, ако налог има недостатке, као и да упозори потрошача на друге околности за које зна или може да зна, а оне могу бити од значаја за наручени посао или за његово извршење на време.

Члан 67.

У Предлогу закона је одређено када се сматра да је услуга извршена и прописано да је потрошач дужан да исплати цену након што је услуга извршена. Услуга се сматра извршеном када је уговорена услуга продавца окончана, а ако се ствар на којој треба извршити рад налази у поседу продавца, услуга се сматра извршеном када је посао окончан, а ствар враћена потрошачу.

Члан 68.

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да изврши услугу како је уговорено и по правилима посла. Такође, диспозитивна дужност прибављања материјала и резервних делова лежи на продавцу.

Члан 69.

Продавац у уговору о пружању услуга, као и посленик у уговору о делу, има обавезу да одговара потрошачу за извршење услуге, ако је извршење услуге поверио трећем лицу, исто као да ју је сам пружио.

Члан 70.

Ако се покаже, током пружања услуге, да је неопходан додатни рад, продавац га не сме обавити, док не прибави сагласност потрошача. Додатни рад може обавити без сагласности потрошача, ако због краткоће времена или због неког другог узрока његову сагласност није могуће добити, и под условом да је цена допунског рада незнатна у односу на уговорену цену услуге односно прорачун. Ако је уговором одређена највиша цена услуга, а због наведених разлога се не

може добити сагласност потрошача, продавац не може тражити повећање цене због трошкова допунског рада.

Члан 71.

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да омогући потрошачу да надзире обављање посла и даје упутства када то одговара природи посла.

Члан 72.

Продавац приликом закључења уговора и након његовог закључења има обавезу да обавести потрошача да услуга коју потрошач хоће да му продавац пружи, очигледно не одговара његовим потребама, односно да цена услуге може знатно премашити износ који је потрошач могао да очекује. Продавац мора да обустави извршење услуге ако није могуће да обавести потрошача о томе у примереном року или му потрошач не да неопходна упутства.

Продавац у уговору о пружању услуга има обавезу да прибави материјал и резервне делове за пружање услуге, осим ако шта друго није уговорено.

Члан 73.

Продавац може да захтева од потрошача накнаду за претходно испитивање у вези са садржином или ценом услуге које је спровео на захтев потрошача, осим ако је, с обзиром на уобичајену праксу или друге околности, потрошач могао разумно да претпостави да се такво испитивање не наплаћује (на пример: ситуација када потрошач који има проблем са возилом долази код сервисера и када је неопходно утврдити проблем пре конкретне оправке).

Потрошач није дужан да плати цену ако услуга није извршена због тога што је пре извршења предмет уговорне обавезе уништен, оштећен или изгубљен без његове кривице, нити је дужан да дâ продавцу накнаду за утрошени материјал и друге трошкове.

Члан 74.

Предлогом закона уведена је одредба да је за пружање услуга чија је вредност већа од 5.000 динара, продавац дужан да сачини прорачун на трајном носачу записа са спецификацијом услуге. Пре отпочињања пружања услуге, продавац је дужан да прибави писану сагласност потрошача на прорачун. Ако је цена уговорена на основу изричите тврдње продавца за тачност прорачуна, продавац не може да захтева повећање цене. Ако је цена уговорена без изричите тврдње продавца за тачност прорачуна, продавац не може да захтева повећање цене за више од 15% прорачуна, осим ако је другачије уговорено. Прорачун се односи на продајну цену услуге, осим ако није другачије уговорено. У случају спора о томе да ли уговорени износ представља цену или прорачун, терет доказа сноси продавац.

Члан 75.

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да не захтева од потрошача исплату цене пре него што потрошач прегледа и одобри извршени рад. Када је продавац извршио услугу која се састоји из извршења више услуга, дужан је да потрошачу достави спецификацију продајне цене у писаној форми, како би потрошач могао да

одмери сваку услугу према засебној цени и има право да одбије исплату док му спецификација не буде достављена.

Члан 76.

Ако је потрошач доспео у доцњу услед неизвршења обавезе да плати цену или део цене унапред, продавац може да обустави пружање услуге, при чему је продавац дужан да без одлагања обавести потрошача о обустави пружања услуге. Ако обустављање пружања услуге може изазвати опасност од настанка штете по здравље или значајне штете по имовину, продавац је дужан да отклони опасност од настанка штете.

Члан 77.

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да поступи по упозорењу потрошача да саобрази рад својим обавезама из уговора, ако се у току извршења услуге покаже да се не држи услова уговора, односно не пружа услугу у складу са уговором. Ако до истека рока из става 1. овог члана, продавац не поступи по захтеву потрошача, потрошач може раскинути уговор и захтевати накнаду штете. Општа правила уговора о делу нису подобна да довољно заштите потрошача када је пружалац услуге продавац.

Члан 78.

Потрошач може раскинути уговор, ако је очигледно да продавац неће завршити посао у року, ако је рок битан елемент уговора. Ово право потрошач има и кад рок није битан елемент уговора, ако је продавац у доцњи, а потрошач нема интерес за накнадно испуњење уговора.

Члан 79.

Слично нормама које уређују обавезу продавца да потрошачу испоручи робу саобразну уговору и одговорност продавца за несаобразност продате робе, Предлог закона, у нормама о уговору о пружању услуга, уређује обавезу продавца да услугу изврши саобразно уговору и прописује одговорност продавца када услуга није саобразна уговору.

Услуга није саобразна уговору ако: не одговара опису који је продавац дао пре закључења уговора у огласу или на неки други начин; не одговара опису који је продавац дао за време пружања услуге, ако је то могло да утиче на одлуке потрошача; нема посебна својства због којих је потребна потрошачу, а која су била позната продавцу или су му морала бити позната у време закључења уговора; нема редовна својства услуга исте врсте; не одговара очекивањима која су основана с обзиром на природу услуге и јавна обећања продавца у погледу посебних својстава услуге, нарочито ако је обећање учињено путем огласа, по садржини, квалитету и сврси не одговара опису који је пре закључења уговора, огласом или на други сличан начин дало треће лице у име продавца.

Продавац није одговоран за несаобразност услуге ако: није знао или није морао да зна да је треће лице у његово име дало опис из става 2. тачка б) овог члана; је опис из става 2. тачка б) овог члана на одговарајући начин благовремено исправљен.

Члан 80.

Овим чланом прописано је да ако услуга није саобразна уговореној, потрошач може да захтева од продавца да изврши саобразну услугу. Ако је извршење саобразне услуге немогуће или противправно или представља несразмерно оптерећење за продавца, потрошач може захтевати умањење цене или раскид уговора. Ако услуга није саобразна уговореној, на права потрошача и одговорност продавца сходно се примењују одредбе чл. 49 - 55. овог закона.

Члан 81.

Продавац је одговоран за лица која су по његовом налогу радила на послу који је преузео да изврши, као да га је сам извршио.

Глава X. Услуге од општег економског интереса

У овој глави важећим законом имплементирани су одредбе о заштити потрошача европских директива: Директива 2002/22/ЕЗ о универзалним услугама, Директива 2009/72/ЕЗ о заједничким правилима за унутрашње тржиште електричне енергије и Директива 2009/73/ЕЗ о о заједничким правилима за унутарње тржиште природног гаса.

Закон о заштити потрошача, свакако упућује на посебне законе, али се њиме такође настоји успоставити хоризонтални оквир заштите корисника свих услуга од општег економског интереса, те тако ствара посебан хоризонтални оквир заштите потрошача као корисника услуга од општег економског интереса. Закон не регулише сваку услугу од општег економског интереса посебно, већ садржи минимум заједничких правила која се могу применити на однос потрошач-трговац. Услуге од општег економског интереса као што су електронске комуникационе услуге, услуге из области енергетике, снабдевање водом, превоз путника у домаћем јавном линијском превозу и друге имају посебну улогу у животу обичних људи, а посебно „угрожених” потрошача (незапослени или лица без прихода, лица са посебним потребама, потрошачи у забаченим подручјима итд.). Доступност и приступачност ових услуга доприноси квалитету живота, а превисоке цене и прекид снабдевања утичу на свакодневан живот потрошача и узрок су честих приговора. Право заштите потрошача мора да обезбеди да угрожени потрошачи добију приступ основним услугама и да им исте не могу бити ускраћене. Што се тиче општих начела права ЕУ, члан 36. Повеље о основним правима у ЕУ садржи право на приступ услугама од општег економског интереса.

Члан 82.

Одредбе ст. 1. и 2. овог члана су опште природе и њима се признају основна права потрошача у погледу услуга од општег економског интереса.

Сваком потрошачу овај закон гарантује право на уредно и трајно снабдевање услугама од општег економског интереса одговарајућег квалитета.

При закључењу уговора о пружању услуга од општег економског интереса трговац не сме да дискриминише потрошаче и дужан је да послује транспарентно, као и да обрачунава цене према стварним трошковима пружених услуга, односно да су урачунати само оправдани трошкови, оно што је потрошач стварно добио.

Предлогом закона предвиђено је да су трговци који пружају услуге од општег економског интереса, као и друга тела која одлучују о правима и обавезама потрошача услуга од општег економског интереса, дужни да оснују саветодавна тела у која ће бити укључени представници евидентираних удружења односно савеза из члана 140. овог закона. Одлуке ће се доносити по добијању мишљења саветодавног тела, и то на транспарентан, објективан и недискриминирајући начин.

Трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да образују комисије за решавање рекламација потрошача у чијем саставу морају да буду и представници евидентираних удружења и савеза из члана 140. овог закона.

Поступак оснивања, начин рада и права и обавезе чланова саветодавног тела или комисије за решавање рекламација потрошача, уређују се актима трговца и других тела из става 4. овог члана. Представнике удружења за заштиту потрошача у саветодавним телима или комисијама за решавање рекламација потрошача именују удружења за заштиту потрошача на рок и начин прописан актом из става 6. овог члана. Одлуке о формирању саветодавног тела и комисије за решавање рекламације морају бити јавно објављене. Удружење за заштиту потрошача објављује на својој интернет страници списак трговаца и тела из става 4. овог члана у чијем саставу саветодавног тела или комисије за решавање рекламација имају члана.

Члан 83.

Дефинисан је појам угроженог потрошача, као потрошача који због свог економског или друштвеног положаја, услова живота, посебних потреба или других тешких личних прилика прибавља робу или користи услугу под нарочито отежаним условима или је у томе онемогућен. У различитим законодавствима, за одређивање угрожених потрошача се примењују различити критеријуми у односу на услуге од општег економског интереса (социјална заштита, становање, снабдевање електричном енергијом, телекомуникације, комуналне услуге, итд.). Овим чланом предвиђено је да Влада, на предлог министра надлежног за одговарајућу област, ближе уреди критеријуме за дефинисање угрожених потрошача и специфичне услове за обезбеђивање услуга од општег економског интереса угроженим потрошачима у појединим областима услуга од општег економског интереса.

Члан 84.

Предвиђа се да се програмима у области пружања услуга од општег економског интереса утврђују мере и инструменти којима се обезбеђује ефективна заштита угрожених потрошача, нарочито у односу на приступ, доступност, искључења са дистрибутивне мреже или ускраћивања пружања услуга, начину одређивања цене, информисања, саветовања и помоћи потрошачима у решавању потрошачких проблема. Влада на предлог министра надлежног за одговарајућу област услуга од општег економског интереса, доноси програм заштите угрожених потрошача у појединим областима услуга од општег економског интереса.

Члан 85.

Трговац може да обустави пружање услуга од општег економског интереса ако потрошач не измири своје текуће обавезе за пружане услуге у року од два месеца од дана доспелости обавезе. Трговац је дужан да пре обуставе, у писаном или електронском облику информише потрошача о његовим неизмиреним обавезама по основу уговора о пружању услуга и позове потрошача да измири заостале обавезе у року који не може бити краћи од 30 дана од дана достављања упозорења. Када потрошач оспори потраживање, и настави да уплаћује рачуне за пружене услуге, трговац не може искључити потрошача из дистрибутивне мреже и обуставити пружање услуга до постизања споразума или судског поступка уколико је покренут. Посебна заштита прописана је за угрожене потрошаче којима не сме бити обустављена услуга грејања или снабдевања електричном енергијом или гасом ради грејања, током грејне сезоне. Забрањује се трговцу да овласти друго правно или физичко лице да се обраћа потрошачу, без претходно добијене изричите сагласности потрошача, лично, путем телефона, факса, поште, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, ради остваривања потраживања из уговора, а ова забрана односи се и на уговоре о продаји и уговоре о пружању услуга. Забрањује се трговцу да, у случају искључења потрошача са дистрибутивне мреже, односно обуставе пружања услуга од општег економског интереса, условљава поновно укључење, односно наставак пружања услуге плаћањем дугова потрошача који су застарели у смислу закона којим се уређују облигациони односи.

Члан 86.

Чињеница је да трговци услугама од општег економског интереса често доставе потрошачу услове за услуге које нуде, али не и сам уговор. У овом члану прописана је обавеза трговца да обавести потрошача о свим важним елементима у вези са закључењем и садржајем уговора о пружању услуга од општег економског интереса. Та обавештења нарочито садрже право да поменуте услуге буду пружене потрошачу по приступачним ценама, услове за стицање статуса угроженог потрошача, критеријуме и поступак за промену услова уговора, као и право на раскид и слично. Овим чланом предвиђа се да потрошач мора да добије уговор и право да га прочита, као и да се у уговору јасно и разумљиво, на српском језику, наведу релевантни услови за специфичну услугу која је предмет тог уговора.

Члан 87.

Овим чланом предвиђа се дужност трговца да потрошача обавести о промени цена најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена. Трговац је дужан да најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена, односно општих услова уговора обавести потрошача о измени методологије формирања цена, односно општих услова уговора, а ако лично обавештавање потрошача није могуће, да обавести потрошаче јавно. Трговац је дужан да, када измене методологије формирања цена и промене цена услуга од општег економског интереса подлежу добијању претходног одобрења или сагласности носиоца јавних овлашћења, најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена и измењене методологије формирања цена обавести потрошача о изменама, а ако лично обавештавање потрошача није могуће, да обавести потрошаче јавно.

Члан 88.

У случају промене цене, односно тарифе или измене општих услова уговора о којима га је трговац обавестио, у погледу квалитета пружених услуга као и ако услуга није пружена, потрошач има право да раскине уговор, али је дужан да пре раскида плати све услуге које су му пружене до тог момента.

Члан 89.

Потрошач има право да током трајања уговора, без накнаде, промени пружаоца услуге од општег економског интереса. Прописан је рок у коме је трговац дужан да омогући потрошачу закључивање наведеног уговора и тај рок не може бити дужи од месец дана од дана када је потрошач о томе обавестио трговца, осим ако посебни закон не регулише другачије.

Члан 90.

Трговац је дужан да рачуне за пружене услуге од општег економског интереса шаље потрошачу на време и у правилним временским размацима који омогућавају потрошачу да прати остварену потрошњу и задужење за обрачунски период од највише месец дана.

Поред тога, трговац је дужан да у рачуну за пружене услуге од општег економског интереса наведе елементе који потрошачу омогућавају да проверава и прати износ свог задужења и оствари увид у текућу потрошњу и тако контролише своју укупну потрошњу према пруженом квалитету услуге.

У случају да је уговор о пружању услуга од општег економског интереса закључен на одређени рок, датум истека рока мора бити назначен на сваком рачуну.

Детаљну спецификацију рачуна, трговац је у обавези да потрошачу, на његов захтев, достави без накнаде.

Прописано је да трговац не сме зарачунавати каматну стопу на заостали дуг супротно принудним прописима, нарочито законом који уређује висину стопе затезне камате. Услуге које су бесплатне за потрошача идентификују се на рачуну, како би потрошачи били упознати са њиховим постојањем.

Члан 91.

Утврђује се обавеза трговаца који пружају услуге од општег економског интереса да установе бесплатне контакт телефонске линије у циљу комуникације са потрошачима, а у вези са проблемима прикључивања на дистрибутивну мрежу, квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса.

Члан 92.

Потрошач може покренути судски или вансудски поступак тек након пријема одговора на изјављену рекламацију у складу са овим законом или након пријема одлуке пружаоца услуге од општег економског интереса по изјављеном приговору у складу са законом којим се уређује општи управни поступак.

**Глава XI. Заштита потрошача у остваривању права из
уговора о туристичком путовању и временски подељеном
коришћењу непокретности**

Члан 93.

Пре закључења уговора о организовању путовања, повезаног путног аранжмана или излета организатор, односно посредник је у обавези да путнику пружи све информације на српском језику и то о читавом низу појединости које се односе на основне карактеристике услуге путовања, пословном имену, седишту, матичном броју организатора, броју телефона, као и адресу е-поште; продајној цени исказаној у јединственом износу у истој валути, која поред услуга из програма путовања, односно посебних захтева путника, садржи и све додатне трошкове, укључујући порезе, таксе, као и друге трошкове, који су, као неодвојив део, неопходни за реализацију путовања; модалитет плаћања, укључујући било који износ или проценат цене који треба да буде плаћен као депозит и начин и динамику плаћања преосталог износа; минимални број путника, ако је то услов за реализацију путовања и крајњи рок за обавештавање путника за случај отказивања, наведен у члану 108. став 1. тачка 1) овог закона; опште информације о захтевима за пасош и визу, укључујући и оквирне периоде потребне за прибављање визе и информације о здравственим формалностима у земљи одредишта; информацију да путник може да раскине уговор у било ком тренутку пре отпочињања туристичког путовања уз плаћање одговарајуће накнаде у складу са чланом 107. овог закона; информације о добровољном или обавезном осигурању које покрива трошкове раскида уговора од стране путника или трошкове помоћи, укључујући репатријацију, у случају незгоде, болести или смрти. Оваква врста обавештења сматра се предуговорним обавештавањем.

Уколико тачно време из става 1. тачка 1) подтачка (2) овог члана у време закључења уговора није утврђено, организатор, односно посредник ће, обавестити путника о приближном времену поласка и повратка. У случају из става 2. овог члана организатор, односно посредник ће, најкасније у периоду од 48 сати пре отпочињања путовања, обавестити путника о тачном времену поласка и повратка. Организатор је дужан да податке из става 1. тач. 1) – 8) овог члана пренесе посреднику, са којим има закључен уговор о продаји туристичког путовања.

Члан 94.

Овај члан предвиђа да ако организатор, односно посредник не пружи путнику пуну предуговорну информацију у погледу других трошкова, који нису обухваћени јединственом продајном ценом туристичког путовања путник није обавезан да те трошкове сноси.

Члан 95.

Предуговорне информације из члана 93. овог закона организатор односно посредник је дужан да путнику, пре закључења уговора о организованом путовању, пружи на разумљив и необмањујући начин. Информације морају бити уочљиве. Терет доказивања пружених предуговорних информација из чл. 93. и 94. је на организатору односно на посреднику. Терет доказивања оних података датих у уговору о организовању путовања је на организатору.

Члан 96.

У случају оглашавања туристичког путовања, организатор односно посредник је дужан да обавести путника о праву да добије обавештење о подацима из члана 93. и 94. овог закона и начину на који може да добије те податке. Ако организатор, односно посредник посредством интернета нуди путнику да закључе уговор о туристичком путовању дужан је да омогући путнику доступност података из члана 93. овог закона. Ако организатор односно посредник нуди путнику да закључе уговор о туристичком путовању приликом одређеног промотивног или продајног догађаја, дужан је да јасно истакне комерцијалну природу тог догађаја и да омогући потрошачу обавештавање о подацима из члана 93. овог закона за време трајања промотивног или продајног догађаја.

Члан 97.

Овај члан утврђује да се уговор о организовању путовања закључује у писменој форми на разумљив и необмањујући начин. Приликом закључења уговора о организованом путовању организатор, односно посредник је дужан да исти уручи путнику на папиру, на другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема. Информације које се пружају путнику у складу са чланом 93. овог закона чине саставни део уговора о организовању путовања и не могу се мењати осим уз изричиту сагласност уговорних страна.

Члан 98.

У овом члану прописане су додатне информације, осим информација из члана 93. овог закона, које уговор о организовању путовања мора да садржи. Благовремено пре отпочињања туристичког путовања, организатор, односно посредник ће путнику доставити све неопходне потврде, ваучере и карте, информације о распореду полазака и, по потреби, роковима за пријаву, као и о распореду прихвата, преседања и доласка путника.

Члан 99.

Овим чланом је прописана одговорност организатора за све грешке које настану услед техничких недостатака у процесу резервисања туристичког путовања или услуга путовања, које су део тог туристичког путовања, односно повезаног путног аранжмана. Организатор неће бити одговоран за грешке приликом резервисања које се могу приписати путнику или које су изазване неизбежним и ванредним околностима.

Члан 100.

Овим чланом прописан је пренос уговора на другог путника. Путник може пре отпочињања туристичког путовања да пренесе уговор на лице које испуњава све услове које важе за предметни уговор. Путник може да пренесе право из уговора о организованом путовању из става 1. овог члана на друго лице само ако о томе обавести организатора на папиру, на другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, у разумном року пре отпочињања туристичког путовања. Обавештење из става 2. овог члана, које је пружено најмање седам дана пре отпочињања туристичког путовања ће се сматрати достављено у разумном року. У случају преноса уговора на другог путника организатор закључује нови уговор о организовању путовања. У случају из става 1. овог члана организатор има право на накнаду трошкова на начин прописан законом којим се уређује област туризма. Такође прописано је да су

путник и лице из става 1. овог члана солидарно одговорни организатору за накнаду трошкова.

Члан 101.

Утврђује се овим чланом да организатор може да повећа уговорену цену из уговора о организовању путовања ако је то право уговорено и ако је уговорено да путник има право на умањење цене. Организатор може да повећа цену, односно путник може да умањи цену из става 1. овог члана у случају промене: цене превоза путника до које је дошло услед промене цене горива или других извора енергије; постојећих такси или увођења нових такси, укључујући боравишне таксе, авио-таксе или таксе за укрцавање или искрцавање у лукама и на аеродромима, као и увођење нових такси; девизног курса који се односи на туристичко путовање. Ако је повећање цене у случају из става 2. овог члана веће од 8 % укупне цене туристичког путовања, организатор не може једнострано да промени цену.

Даље је прописано да ће такво повећање бити могуће само ако организатор обавести путника о повећању на разумљив и необмањујући начин и пружи документовано образложење за такво повећање и обрачун, које обавештење се путнику уручује на папиру, на другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, најмање 20 дана пре отпочињања туристичког путовања.

Ако уговор о туристичком путовању предвиђа могућност повећања цене, организатор ће омогућити путнику право на смањење цене сразмерно било ком смањењу трошкова из става 2. овог члана до којих долази након закључења уговора, а пре отпочињања путовања.

У случају смањења цене, организатор има право да одбије трошкове из накнаде коју дугује путнику, уз достављање доказа о тим трошковима, уколико путник то захтева.

Члан 102.

Овим чланом се прописује да пре отпочињања путовања, организатор може једнострано да измени уговор о организовању путовања ако: организатор има такво право предвиђено уговором; промена је занемарљива. Ако пре уговореног дана отпочињања путовања организатор утврди да је принуђен да измени поједине битне елементе уговора о организовању путовања, као што су цена, дестинација, превозно средство, карактеристике или категорија превоза, датум, врсту, локацију, категорију или ниво комфора смештаја или ако организатор не може да испуни посебне захтеве путника са којима се сагласио, организатор, односно посредник је дужан да без одлагања обавести путника. У случају из ст. 1. и 2. овог члана организатор, односно посредник је дужан да обавести путника о промени на уочљив, разумљив и необмањујући начин на папиру, другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема. Обавештење о измени услова уговора из става 2. овог члана садржи: разуман рок у којем је путник дужан да обавести организатора, односно посредника да ли прихвата предложене

измене или раскида уговор без плаћања накнаде за раскид; податке о последицама пропуштања рока; по потреби, податке о понуђеном заменском путовању, једнаког или већег квалитета и његовој цени.

Даље се прописује да путник може да прихвати промене уговора из става 2. овог члана или да једнострано раскине уговор о организовању путовања без плаћања накнаде за раскид. У случају да путник прихвати предложене измене уговора из става 2. овог члана или прихвати заменско путовање закључује се нови уговор о организовању путовања и обезбеђује се нова гаранција путовања. У случају из става 6. овог члана, ако измена уговора или заменско путовање доводе до мањег квалитета или проузрокује додатне трошкове за путника, организатор је дужан да путнику омогући одговарајуће умањење цене. У случају раскида уговора из става 5. овог члана организатор ће рефундирати све уплате примљене од путника одмах, без непримереног одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана раскида уговора.

Члан 103.

Члан утврђује да у случају када организатор код продаје туристичког путовања, за потребе истог путовања, путнику прода и другу додатну услугу путовања, та услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања. У случају када организатор код продаје туристичког путовања путнику омогући циљану куповину неке друге услуге путовања од другог трговца и ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року краћем од 24 сата након потврде резервације, тако купљена услуга, чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања. У случају када организатор код продаје туристичког путовања посредством повезаних процеса резервисања путем интернета, податке о путнику са којим је закључио уговор (име и презиме, детаљи плаћања адреса е-поште и др.), пренесе другом трговцу, од кога путник купи другу услугу путовања, у року краћем од 24 сата након потврде резервације, тако купљена услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.

Организатор је, у случају из ст. 2. и 3. овог члана, дужан да, пре закључења уговора о организовању путовања, уручи путнику обавештење о његовом праву на гаранцију путовања, односно губитку тог права, ако је услуга код другог трговца купљена након прописаног рока. Организатор је дужан да обавештење из става 4. овог члана уручи путнику непосредно, електронским путем или на трајном носачу записа, уз потврду пријема. Организатор не може слати податке о путнику посредством повезаних процеса резервисања путем интернета на начин из става 3. овог члана без сагласности путника, која је потписана или електронски потврђена.

Члан 104.

Прописује се да у случају да путник купи другу услугу путовања, која није предвиђена програмом, нити је понуђена као факултативна услуга од стране организатора, за коју накнадну услугу путник закључује засебне уговоре

са појединачним трговцима, тако накнадно купљена услуга не чине саставни део туристичког путовања, изузев у случајевима прописаним овим законом.

Члан 105.

Овим чланом прописана је ситуација када организатор, односно посредник даје путнику могућност да, за потребе истог путовања, од других трговаца, директних пружалаца услуга купи и плати најмање две различите услуге путовања, о чему се закључују засебни уговори, тако комбиновано путовање представља повезани путни аранжман. У случају да путник код организатора, односно посредника купи једну услугу путовања, а организатор, односно посредник му даје могућност да, за потребе истог путовања, купи још једну додатну услугу путовања од другог трговца, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року краћем од 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања, тако комбиновано путовање представља повезани путни аранжман. Услуга путовања из ст. 1. и 2. овог члана не може бити смештај.

Уколико путник код организатора, односно посредника, поред услуге превоза или изнајмљивања моторних возила, за потребе истог путовања, купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност не прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге, која није битан елемент услуге, тако комбиновано путовање представља повезани путни аранжман. У случају из ст. 1, 2. и 4. овог члана повезани путни аранжман не представља туристичко путовање. Код повезаног путног аранжмана путник не може да оствари право на гаранцију путовања предвиђену за туристичко путовање, већ је сваки пружалац услуга искључиво одговоран за правилно извршење својих услуга, у складу са уговором. Организатор је дужан да путнику уручи обавештење о његовим правима у складу са ставом 6. овог члана. Организатор је дужан да обавештење из става 7. овог члана уручи путнику непосредно, електронским путем или на трајном носачу записа, уз потврду пријема.

Члан 106.

Организатор, односно посредник са путником закључује уговор о организовању путовања, које је организатор самостално или на захтев путника понудио, припремио, односно комбиновао, на основу уговора закљученог са пружаоцима услуга, као трећим лицима, којима је поверено извршење тог путовања. Под туристичким путовањем сматра се и само услуга смештаја која обухвата једно или више ноћења.

Уколико путник поред услуге превоза или изнајмљивања моторних возила, за потребе истог путовања, код организатора купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге и представља битан елемент услуге, тако комбиновано путовање представља туристичко путовање, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.

Уколико путник код организатора купи услугу превоза или изнајмљивања моторних возила, а организатор му даје могућност да, за потребе истог путовања, од другог трговца купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року краћем од 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања, тако комбиновано путовање представља туристичко путовање, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.

Трговац који је продао једну или више других услуга у туризму и које чине туристичко путовање из става 4. овог члана, дужан је да о томе обавести организатора у року од 24 сата од тренутка закључења уговора. Након пријема обавештења из става 5. овог члана организатор без одлагања, а најкасније у року од 48 сати од тренутка пријема обавештења, са путником закључује уговор о организовању путовања, на начин прописан овим законом.

Непоступање организатора на начин прописан ставом 6. овог члана не ослобађа организатора од одговорности за реализацију туристичког путовања. У случају из става 4. овог члана, организатор је дужан да уручи путнику обавештење о могућности настанка туристичког путовања, праву путника на гаранцију путовања, односно губитку тог права, ако је услуга код другог трговца купљена након истека рока од 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања. Организатор је дужан да обавештење из става 8. овог члана уручи путнику непосредно, електронским путем или на трајном носачу записа, уз потврду пријема.

Члан 107.

У овом члану прописана је разлика између благовременог и неблаговременог одустанка потрошача од уговора. У случају благовременог одустанка од уговора, односно одустанка потрошача у примереном року (који се одређује с обзиром на врсту туристичког путовања) пре почетка путовања организатор има право само на накнаду административних трошкова. У случају неблаговременог одустанка путника од уговора организатор може од путника захтевати накнаду предвиђену уговором, односно општим условима путовања, која се израчунава узимајући у обзир период преостао до отпочињања туристичког путовања.

У случају ако је путник потпуно или делимично одустао од уговора о организовању путовања, пре почетка као и за време трајања туристичког путовања, због околности које није могао избећи или отклонити и које би да су постојале у време закључења уговора представљале оправдан разлог да не закључи уговор, организатор има право на накнаду стварних трошкова.

Оправдани разлози путника за одустанак од уговора из ст. 4. овог члана су:

1) изненадна болест путника, као и тешка болест његовог крвног сродника у правој линији, а у побочној линији закључно са другим степеном, брачног друга или тазбинског сродника закључно са другим степеном, усвојеника и усвојиоца;

- 2) смрт путниковог крвног сродника у правој линији, а у побочној линији закључно са другим степеном, брачног друга или тазбинског сродника закључно са другим степеном, усвојеника или усвојиоца;
- 3) елементарне непогоде у држави полазишта или одредишта;
- 4) званично проглашено ванредно стање у држави полазишта или одредишта;
- 5) ванредна ситуација у држави полазишта или одредишта.

У случају из ст. 2, 3. и 4. овог члана, организатор је дужан да на захтев путника пружи образложење износа накнаде.

Члан 108.

Организатор може да раскине уговор о организовању путовања и пре него што отпочне путовање исплати путнику укупно уплаћена средства за туристичко путовање када је: број лица пријављених за туристичко путовање мањи од минималног броја предвиђеног уговором и организатор обавести путника о раскиду у року који је одређен уговором, а који не може бити краћи од прописаног у овом члану; организатор спречен да изврши уговор услед неизбежних и ванредних околности.

У случају из става 1. тачка 2) овог члана организатор је дужан да обавести путника о раскиду уговора без непотребног одлагања, а пре отпочињања туристичког путовања.

У случају из става 1. овог члана организатор је дужан да путнику исплати укупно уплаћена средства, без непотребног одлагања, а најкасније у року од 14 дана од раскида.

У случају из става 1. овог члана организатор није одговоран за накнаду евентуалних трошкова путника насталих услед раскида уговора.

Члан 109.

Ако организатор организује боравак ученика или студента на школовању, односно студијама у иностранству, дужан је да обезбеди смештај и старање за ученика односно студента у одговарајућој породици или другом одговарајућем смештају, у сарадњи са учеником, његовим родитељем или старатељем, односно студентом. Организатор је дужан да обезбеди ученику, односно студенту могућност редовног похађања наставе или обуке у току боравка у иностранству.

Организатор, односно посредник је дужан да најкасније у року од 14 дана пре отпочињања путовања обавести ученика, односно студента о имену, адреси и телефонском броју породице домаћина и имену, адреси и телефонском броју одговорног лица коме ученик односно студент може да се обрати за помоћ у месту боравка у иностранству. Организатор, односно посредник је дужан да ученику, односно студенту, пружи неопходне информације о култури, обичајима и начину живота у земљи одредишта. Ако организатор односно посредник не

испуни обавезе из ст. 3. и 4. овог члана, ученик, односно студент има право да пре отпочињања путовања без накнаде раскине уговор. Терет доказивања испуњења обавеза из ст. 3. и 4. овог члана је на организатору, односно посреднику. Ученик, односно студент, има право да раскине уговор у било које време пре поласка. У случају да ученик, односно студент раскине уговор после отпочињања путовања из разлога за које организатор односно посредник не сноси одговорност, организатор има право на накнаду трошкова повратка ученика односно студента.

Члан 110.

Организатор је дужан да реализује туристичко путовање на начин предвиђен уговором о организованом путовању, а у складу са прописима којима се уређује туризам. Туристичко путовање је у складу са уговором ако има својства која је организатор гарантовао или ако одговара уобичајеној или уговореној намени. Организатор одговара за саобразност услуге, укључујући услуге које је путнику пружио треће лице (пружалац услуга превоза, смештаја, исхране, других услуга у туризму, као и забавних, културних, спортско-рекреативних или других програма којима се испуњава слободно време). На одговорност организатора за саобразност туристичког путовања или излета, сходно се примењују одредбе чл. 79-81. овог закона.

Члан 111.

Прописано је да ће путник обавестити организатора без непотребног одлагања, узимајући у обзир околности случаја, о свакој несаобразности која је примећена током извршења било које услуге путовања које су обухваћене уговором о организовању путовања. Ако услуге путовања нису пружене или не могу бити пружене путнику у складу са уговором о организовању путовања, организатор ће, без одлагања, ускладити уговорене услуге са уговором, осим у случају када није у могућности да их изврши или би то довело до несразмерних трошкова за организатора узимајући у обзир обим несаобразности и вредности релевантних услуга путовања.

Уколико организатор није у могућности да обезбеди услуге путовања из уговора о организовању путовања, путник може сам да усклади услуге путовања са уговором. Уколико организатор делимично усклади услуге путовања из уговора о организовању путовања или несаобразност услуга путовања не представља значајан недостатак од оног који је договорен уговором о организовању путовања, путник наставља да користи услуге путовања које нису саобразне са уговором. Значајно одступање из става 4. овог члана постоји када укупна вредност прелази 25% продајне цене из уговора о организовању путовања.

У случају из ст. 3. и 4. овог члана путник има право да оствари разлику између уговорене цене путовања и цене путовања снижене сразмерно неизвршењу или непотпуном извршењу, односно право на накнаду штете која се проузрокује путнику неиспуњењем, делимичним испуњењем или неуредним испуњењем обавеза организатора, у складу са законом.

Члан 112.

Овим чланом прописано је да ако значајан део услуга путовања не може да се пружи како је договорено уговором о организовању путовања, организатор ће, без непотребног одлагања и без икаквих додатних трошкова за путника понудити одговарајуће заменске услуге путовања једнаког или већег квалитета од оног наведеног у уговору, како би се наставила реализација путовања, укључујући случај када повратак путника у место поласка није предвиђен како је договорено. Даље, ако организатор не понуди заменске услуге путовања или су заменске услуге путовања мањег квалитета и чине значајан недостатак саобразности од оног који је договорен уговором о организовању путовања путник може да одбије такве заменске услуге, односно може да раскине уговор без плаћања накнаде за раскид. У случају из става 2. овог члана путник има право на смањење цене, односно право на накнаду штете из члана 111. став 6. овог закона.

Ако уговор о организовању путовања укључује превоз путника, организатор ће у случајевима наведеним у ставу 2. овог члана обезбедити путнику репатријацију једнаким превозним средством без непотребног одлагања и без додатних трошкова за путника.

Ако је немогуће обезбедити повратак путника како је договорено уговором о организовању путовања услед неизбежних и ванредних околности, организатор ће сносити трошкове неопходног смештаја, по могућности једнаког квалитета који је одређен уговором о путовању, током периода који није дужи од три ноћи по путнику.

Ограничење трошкова из става 5. овог члана не примењује се на особе смањене покретљивости, на особу која их прати, на труднице или малолетнике без пратње, као ни на особе којима је потребна посебна медицинска помоћ, под условом да је организатор о њиховим посебним потребама обавештен најмање 48 сати пре почетка туристичког путовања.

Члан 113.

Организатор, локални представник организатора и локална агенција на коју је организатор или посредник упутио путника за случај потребе пружања одређене помоћи, дужни су да без одлагања: одговоре на рекламације путника за време трајања туристичког путовања; отклоне свако одступање од уговора на које потрошач укаже. Путник не може да захтева умањење цене ако несавесно пропусти да укаже на одступања између пружених и уговорених услуга. Путник не може да захтева умањење цене и у случају када организатор докаже да се несаобразност може приписати путнику.

Члан 114.

Овим чланом прописано је да ако путник претрпи штету услед несаобразности уговора о организовању путовања има право да захтева накнаду штете од организатора, укључујући и нематеријалну штету. У случају из става 1. овог

члана организатор не може да ограничи своју одговорност за накнаду штете на износ који је мањи од троструке укупне цене туристичког путовања. Ограничење из става 2. овог члана се не може применити на штету која се односи на телесне повреде, односно на другу штету изазвану намерно или услед немара организатора.

Организатор је ослобођен одговорности из става 1. ако докаже да је несаобразност изазвана: пропустима путника; пропустима трећег лица, које није одговорно за пружање услуге путовања; неизбежним и ванредним околностима.

Члан 115.

Организатор је дужан да путнику омогући да се на једноставан и приступачан начин обраћа лицу одговорном за пријем рекламација путника за време трајања туристичког путовања. Прописан је рок након ког путник губи право да потражује смањење цене или накнаду штете и износи 3 године, од дана сазнања за несаобразност услуге обухваћене уговором о организовању путовања.

Члан 116.

У овом члану предвиђено је да путник може да упути поруке, захтеве или рекламације у вези са реализацијом туристичког путовања директно организатору, односно посреднику преко којег је туристичко путовање купљено. Посредник из става 1. овог члана је дужан да проследити поруке, захтеве или рекламације организатору без непотребног одлагања. За потребе рачунања рокова у складу са овим законом, сматра се да је организатор примио поруку, захтев или рекламацију истовремено када и посредник.

Члан 117.

Прописано је да ће организатор без непотребног одлагања пружити одговарајућу помоћ путнику, који је суочен са потешкоћама, посебно у ситуацији када је повратак путника у складу са уговором о организовању путовања немогућ услед неизбежних и ванредних околности, нарочито кроз: пружање одговарајућих информација о здравственим услугама, локалним надлежним органима и помоћи конзулата; пружање помоћи да оствари комуникацију на даљину и пронађе заменске путне аранжмане. Организатор може да наплати накнаду у висини стварних трошкова за пружање помоћи, ако је до потешкоћа дошло намерним поступањем или услед немара путника.

Члан 118.

Овим чланом утврђено је да је организатор дужан да има гаранцију путовања услед инсолвентности којом се посебно обезбеђују трошкови нужног смештаја, исхране и повратка путника са путовања у место поласка у земљи и иностранству, као и сва настала потраживања путника, као и гаранцију путовања ради накнаде штете, којом се обезбеђује накнада штете која се проузрокује путнику неиспуњењем, делимичним испуњењем или неуредним испуњењем обавеза организатора путовања, у складу са законом којим се

уређује област туризма. У случају да организатор, односно посредник путнику не пружи информацију о гаранцији путовања, односно не уручи му потврду о гаранцији путовања путник има право да одустане од уговора. У случају из става 2. овог члана организатор је дужан да путнику изврши повраћај уплаћених средстава у пуном износу.

Члан 119.

Пре закључења уговора трговац мора обавестити потрошача заинтересованог за временски подељено коришћење непокретности трајне олакшице за одмор, помоћ приликом препродаје, омогућавање размене, о низу појединости наведеним на типском информативном обрасцу, чију садржину ближе прописује министар надлежан за послове туризма. Обавештења о овим појединостима морају бити дата потрошачу бесплатно, на папиру или другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, који је лако доступан потрошачу, на уочљив, разумљив и необмањујући начин. Подаци из информативних образаца морају бити на српском језику. Трговац је у обавези да потрошачу достави и оверен превод података из информативних образаца на језику дестинације на којој се непокретност налази.

Члан 120.

Приликом оглашавања и нуђења временски подељеног коришћења непокретности, трајних олакшица за одмор, помоћи приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности и трајних олакшица за одмор или омогућавања размене временски подељеног коришћења непокретности, трговац је дужан да обавести потрошача о условима и начину за добијање обавештења из члана 119. овог закона. У случају да приликом промотивног или продајног догађаја, трговац нуди лично потрошачу да закључе уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје или уговор о омогућавању размене, дужан је да јасно истакне промотивну или продајну сврху тог догађаја.

Трговац мора омогућити да обавештење из члана 119. овог закона буде доступно потрошачу за време трајања промотивног или продајног догађаја. Временски подељено коришћење непокретности и трајне олакшице за одмор не могу се оглашавати или продавати у смислу улагања.

Члан 121.

Овим чланом су детаљно прописани услови за закључење уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене.

Члан 122.

Право на одустанак од уговора је право потрошача да одустане од уговора без обавезе да наведе разлоге због којих то чини и траје 14 дана. У случају

истовременог закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, рок за одустанак од уговора рачуна се од дана пријема закљученог уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.

Чл. 123-125.

Ако трговац није доставио потрошачу образац за одустанак од уговора у писаној форми, на папиру или на другом трајном носачу записа, потрошач може да одустане од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора односно предуговора о трајним олакшицама за одмор, уговора односно предуговора о помоћи приликом препродаје и уговора односно предуговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности у року од годину и 14 дана од дана пријема закљученог уговора односно предуговора. Ако трговац достави потрошачу образац за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности пре истека годину дана од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора односно предуговора, рок за одустанак од уговора рачуна се од дана када је потрошач примио образац за одустанак од уговора. Ако трговац не обавести потрошача о подацима из члана 119. овог закона у писаној форми, на папиру, другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, потрошач има право да одустане од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за одмор, помоћи приликом препродаје и омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности у року од три месеца и 14 дана, од дана када је примио примерак закљученог уговора односно предуговора. Ако трговац достави потрошачу обавештење о подацима из члана 119. овог закона пре истека три месеца од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора односно предуговора, рок за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности рачуна се од дана када је потрошач примио обавештење.

Ако одлучи да одустане од уговора, потрошач треба да достави трговцу своју изјаву у писаном облику, на папиру или другом трајном носачу записа, а у ту сврху може користити и посебан образац за одустанак од уговора који му је трговац предао. Изјава из става 2. овог члана сматра се благовременом ако је послата пре истека рока за одустанак од уговора.

Одустанком од уговора престају обавезе уговорних страна да изврше односно закључе уговор, а потрошач не сноси никакве трошкове у вези са одустанком, нити је дужан да плати услуге које су му пружене пре него што је одустао од уговора односно предуговора.

Чл. 126-127.

Код уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења

непокретности, забрањено је уговарање плаћања унапред, пружања средстава обезбеђења, резервисање новца на рачунима, изричитог признања дуга или другог извршења обавезе према трговцу или трећем лицу пре истека рока за одустанак од уговора.

Код уговора о помоћи приликом препродаје, забрањено је уговарање плаћања, пружања средстава обезбеђења, изричитог признања дуга или другог извршења обавезе према трговцу или трећем лицу пре закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности и уговора о трајним олакшицама за одмор, односно пре него што трговац на други начин испуни обавезе из уговора о помоћи приликом препродаје.

Код уговора о трајним олакшицама за одмор трговац је дужан да потрошачу омогући плаћање цене у оброчним отплатама, у једнаким годишњим износима за време трајања уговора.

Забрањено је плаћање супротно ставу 1. овог члана.

Укупан износ потрошачевих обавеза, укључујући чланарину, обрачунава се у једнаким годишњим ратама.

Трговац је дужан да потрошачу пошаље захтев за плаћање сваке оброчне отплате у писаној форми, на папиру, другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, најкасније 14 дана пре дана њеног доспећа.

После исплате прве оброчне отплате, потрошач може без камате да одустане од уговора о трајним олакшицама за одмор достављањем обавештења о одустанку од уговора трговцу, у року од 14 дана од дана пријема захтева за плаћање рате.

Члан 128.

Због одустанка од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности престају и сви уговори повезани са њим (на пример, уговор о кредиту повезан са овим уговором, који је потрошач закључио са трговцем или уговор о кредиту који је потрошачу, ради закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, одобрило треће лице).

Ако је потрошачу кредит одобрило треће лице, трговац је дужан да обавести даваоца кредита о одустанку од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.

Члан 129.

Трговац је дужан да потрошачу пружи помоћ приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности односно трајних олакшица за одмор. Ако трговац не пружи потрошачу помоћ из става 1. овог члана, потрошач може да захтева да трговац откупи временски подељено коришћење непокретности или трајне олакшице за одмор.

Члан 130.

Сви трговци у ланцу продаје временски подељеног коришћења непокретности, као и посредници у продаји, солидарно су одговорни потрошачу за извршење уговорних обавеза и за правне последице неизвршења уговорних обавеза.

Глава XII. Стратегија и институционални оквир за заштиту потрошача**Члан 131.**

Имајући у виду да је област заштите потрошача изузетно динамична област и у циљу усаглашавања са динамиком на нивоу ЕУ у погледу доношења стратешких докумената, овим чланом предвиђено је да Влада на предлог Министарства доноси Стратегију заштите потрошача, којом се утврђују дугорочни циљеви и активности неопходне ради целовитог остварења политике заштите потрошача и акциони план за реализацију стратегије.

Члан 132.

Овим чланом одређени су носиоци заштите потрошача и то: Народна скупштина, Влада, министарство надлежно за заштиту потрошача, Национални савет за заштиту потрошача, друга министарства и регулаторна тела која имају надлежности у области заштите потрошача и органи аутономне покрајине и локалне самоуправе, као и удружења и савези, чија улога у овој области је од изузетног значаја. Прописана је сарадња између носилаца заштите потрошача на унапређењу заштите потрошача на спровођењу Стратегије и акционог плана.

Члан 133.

Поред носилаца заштите потрошача из члана 132. овог закона, систем заштите потрошача чине и други субјекти, као што су привредне и професионалне коморе и удружења трговаца од којих се очекује да допринесу изградњи и развоју система заштите потрошача у Србије.

Члан 134.

Дефинисани су послови које министарство надлежно за заштиту потрошача нарочито обавља, а у складу са Законом о министарствима („Службени гласник РС”, број 128/20) који начелно уређује надлежности овог ресора.

Чл. 135. и 136.

У циљу унапређења система заштите потрошача и сарадње носилаца заштите потрошача и других субјеката у овој области, овим чланом прописује се оснивање Националног савета за заштиту потрошача (у даљем тексту: Национални савет), као радног тела Владе, и уређују се послови које ово тело нарочито обавља. Национални савет чине представници министарства надлежног за заштиту потрошача и других државних органа и носилаца јавних овлашћења, удружења и савеза, привредних и професионалних комора и других учесника на тржишту, као и независни стручњаци из области заштите потрошача. Како би се обезбедило заступљеност свих институције које се баве најважнијим питањима заштите потрошача прописано је ко су обавезни чланови овог тела. Представници удружења и савеза чине најмање једну трећину од

укупног броја чланова Националног савета, а предлаже их Савет потрошача. Националним саветом председава министар надлежан за заштиту потрошача.

Члан 137.

Овим чланом Предлога закона прописана је улога органа аутономне покрајине и локалне самоуправе у области заштите потрошача, која, између осталог, подразумева и подстицање и подршку активности усмерених на заштиту потрошача, подршку активностима удружења и савеза а нарочито у погледу обезбеђивања финансијских средстава, одговарајућих просторија и осталих неопходних услова за рад, јачање координације у спровођењу заштите потрошача на покрајинском и локалном нивоу, као и подршка оснивању и раду тела за вансудско решавање потрошачких спорова на својој територији. Органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе достављају годишњи извештај Министарству о спроведеним активностима на унапређењу заштите потрошача најкасније до 15. марта текуће године за претходну календарску годину.

Члан 138.

Овај члан дефинише удружења и савезе удружења за заштиту потрошача у смислу овог закона. Наиме, слобода удруживања и напори за промовисање заштите потрошача воде ка успостављању бројних удружења чији је циљ заштита потрошача. Ипак, неопходно је осигурати спречавање било какве злоупотребе коришћења назива „удружење за заштиту потрошача” јер би тако нешто у значајној мери шкодило поверењу и снази потрошачког покрета у целини и стварало конфузију међу самим потрошачима. Стога, удружења и савези су она удружења и савези која су основана и уписана у регистар у складу са законом којим се регулише оснивање и правни положај удружења грађана, изричито су се определили да штите потрошаче, непрофитна су и у потпуности независна од економских и политичких интереса других физичких и правних лица. Услови прописани у овом члану су почетна претпоставка за упис у Евиденцију коју води надлежно министарство.

Члан 139.

Овим чланом одређено је шта се посебно убраја у делатност удружења и савеза. С тим у вези, њихове активности обухватају информисање, едукацију, саветовање и пружање правне помоћи потрошачима; спровођење испитивања и упоредних анализа квалитета робе и услуга; примање, евидентирање и поступање по приговорима потрошача; спровођење истраживања и студија у области заштите потрошача и јавно објављивање добијених резултата. Поред тога, приликом уписивања у Евиденцију, неопходно је да удружења и савези испуне и услове из овог члана, односно да реализују активности које су у овом члану прописане.

Члан 140.

Евиденција удружења и савеза омогућава јачање институционалног оквира за заштиту потрошача. Најактивнија, најстручнија и најрепрезентативнија удружења и савези добијају могућност да учествују у креирању политике заштите потрошача, да заступају потрошаче пред судом и да конкуришу за средства која додељује Министарство путем јавних позива. Док је намера да функционише што већи број удружења и савеза, Евиденција ће омогућити

успостављање већег степена координације и сарадње са оним удружењима и савезима која су доказали да су активни и имају веће капацитете, искуство и знање да заступају и представљају потрошаче пред државним институцијама и судовима. Министарство установљава и води Евиденцију удружења и савеза. Евиденција се јавно објављује на званичној интернет страници Министарства. Евиденција садржи назив удружења или савеза, седиште, електронску адресу, адресу интернет странице, датум уписа у Евиденцију, датум брисања из Евиденције, контакт телефоне, годишње извештаје о спроведеним активностима и годишње финансијске извештаје удружења и савеза.

Члан 141.

Упис удружења и савеза у Евиденцију врши Министарство. Евиденција је добровољна и заснована је на пријави коју удружење и савез доставља Министарству, којом доказује да испуњава услове за упис прописане овим законом. Прописани су елементи које пријава нарочито садржи. Министар ближе прописује садржину пријаве из става 2. овог члана, начин вођења Евиденције, као и услове за упис из члана 142. став 1. тач. 3) и 4) овог закона.

Члан 142.

Прописани су додатни услови за упис удружења односно савеза у Евиденцију, поред услова из чл. 138. овог закона. Само она удружења и савези која испуњавају посебне услове који си тичу њиховог искуства, експертизе и капацитета могу да буду уписана у Евиденцију. Ови додатни услови се траже из разлога што додатне активности којима се баве ова удружења и савези коју су уписани у Евиденцију захтевају проверено искуство и вештину удружења и савеза.

Савези удружења за заштиту потрошача морају да докажу да су сачињени од најмање три удружења.

Оцену испуњености претходно наведених услова врши министарство надлежно за заштиту потрошача, које суштински остаје главни орган одлучивања. Одлука министарства се доноси на основу докумената и извештаја које подносе удружења и савези који се пријављују за упис у Евиденцију.

Ипак, неопходно је укључити и удружења и савезе у процес одлучивања. Пре усвајања одлуке о упису у Евиденцију, министарство надлежно за заштиту потрошача је дужно да затражи мишљење Савета потрошача коју чине сва удружења и савези који су уписани у Евиденцију. На захтев Министарства Савет потрошача мишљење доставља Министарству у року од 15 дана. Ово мишљење је консултативне природе.

Члан 143.

Дефинисана су основна права која могу да врше само удружења и савези који су уписани у Евиденцију (право на финансирање путем јавних позива које објављује Министарство; право на заступање интереса потрошача у консултативним телима у области заштите потрошача на националном, регионалном и локалном нивоу, као и покретање поступка за заштиту колективних интереса потрошача; право да учествују у раду Савета потрошача и радних група за припрему прописа из области заштите потрошача; и право да користе Национални регистар потрошачких приговора).

Члан 144.

У циљу развоја потрошачког покрета, овим чланом је предвиђена могућност финансирања и суфинансирања активности евидентираних удружења и савеза из буџета Републике Србије, као и могућности суфинансирања из буџета Републике Србије европских и међународних пројеката које спроводе евидентирана удружења и савези. Прописано је да евидентирана удружења и савези који примају средства из других извора, изван буџета Републике Србије, су дужна да о томе обавесте надлежно министарство у прописаном року. У начину свог финансирања, удружења и савези морају да остану независни. Наиме, удружења, односно савези не смеју да примају средства, укључујући сваки облик донација и бесповратне помоћи, од физичких и правних лица с којима постоји или би могао да постоји било какав сукоб интереса, а нарочито од трговаца или удружења трговаца, осим у случајевима пружања услуга уз накнаду, нпр путем обука, у складу са законом и статутом удружења, односно савеза.

Члан 145.

Овим чланом прописани су услови за брисање удружења или савеза из Евиденције, о чему одлучује ресорно министарство. Пре усвајања одлуке о брисању из Евиденције, министарство је дужно да затражи мишљење Савета потрошача, који је дужан да исто изда у року од 15 дана од дана када је Министарство затражило то мишљење. Уколико поменути Савет не достави своје мишљење у прописаном року, Министарство наставља поступак брисања из Евиденције. Ово мишљење је консултативне природе. Брисано удружење не може бити поново уписано у Евиденцију у року од годину дана од дана брисања.

Члан 146.

Савет потрошача има улогу репрезентативног и консултативног тела потрошача пред осталим носиоцима заштите потрошача. Савет потрошача чине сва удружења и савези који су уписани у Евиденцију. Прописани су послови које ово тело обавља. Савет потрошача ће донети свој интерни акт о организацији и начину рада. Одлуке Савета потрошача објављује Министарство на својој интернет страници и евидентирана удружења односно савези на својим интернет страницама.

Глава XIII. Потрошачки приговори и вансудско решавање потрошачких спорова

Предложена решења су у складу са Директивом 2013/11/EУ о алтернативном решавању потрошачких спорова

Члан 147.

Потрошачки приговори представљају основни извор информација приликом креирања политике заштите потрошача. Њихово прикупљање и упис мора да буде систематизован како би се добили поуздани, детаљни и релевантни подаци. Такође, очекује се да ће Национални регистар потрошачких приговора, који установљава и води Министарство, олакшати да се „чују” и приговори појединачних потрошача и да се по тим приговорима поступа. Ово ће

непосредно да допринесе бољем спровођењу у пракси одредаба овог закона, позитивно утичући на целокупни систем заштите потрошача у земљи. Приликом обраде података о личности, Министарство поступа у складу са прописом којим се уређује заштита података о личности. Прописана је обавеза Министарства да једном годишње објављује и доставља Националном савету за заштиту потрошача извештај о раду Националног регистра потрошачких приговора, али и које податке овај извештај нарочито треба да обухвата.

Члан 148.

Овај члан дефинише потрошачки спор као сваки домаћи или прекогранични спор који произилази из уговорног или вануговорног односа потрошача и трговца.

Посебно је дефинисан домаћи, а посебно прекогранични спор.

Судови надлежни за решавање потрошачких спорова дужни су да воде евиденцију потрошачких спорова. Судови на основу евиденције, једном годишње достављају податке о броју потрошачких спорова, донетих пресуда и просечну дужину трајања потрошачких спорова, министарству надлежном за правосуђе на прописаном обрасцу најкасније до 31. марта текуће године за претходну годину. Министарство надлежно за послове правосуђа обједињене податке на прописаном обрасцу доставља Министарству најкасније до 30. априла текуће године за претходну годину.

Министар надлежан послове правосуђа ближе прописује садржину и начин вођења евиденције, обрасца и рокове за достављање података из претходног става. У поступку пред судом у потрошачком спору, у смислу закона којим се уређује парнични поступак, не плаћа се судска такса за тужбу и пресуду ако вредност предмета спора не прелази износ од 500.000,00 динара.

Члан 149.

Овим чланом прописано је да се потрошачки спор може решити вансудским путем. Вансудско решавање потрошачких спорова обавља се на транспарентан, ефикасан, брз и правичан начин пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова.

Министар ближе уређује услове за оснивање, рад, критеријуме за евидентирање, извештавање, накнаду за рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова као и образац захтева за упис на листу и образац предлога за покретање поступка вансудског решавања спора.

Такође, прописано је у којим случајевима тело за вансудско решавање потрошачких спорова није надлежно за поступање.

Члан 150.

Тела за вансудско решавање потрошачких спорова међусобно сарађују у циљу усклађеног поступања, уједначавања и размене добре праксе, њихова надлежност се простире на територији Републике Србије.

Министар сачињава листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова и јавно је објављује. Тела су лица која имају својство посредника, која су дипломирала на правном факултету, стекла након дипломирања две године искуства у грађанскоправној материји у која су уписана у листу тела из става 2.

овог члана. Тела за вансудско решавање потрошачких спорова имају обавезу која се састоји у томе да је потребно да уколико имају своју интернет страницу јавно објаве и Министарству у предвиђеном року доставе извештај о свом раду у претходној години.

Овим чланом детаљно је уређено које податке листа треба да садржи, могућност брисања са ове листе уколико тело за вансудско решавање потрошачких спорова престане да испуњава услове прописане овим законом, а као последица брисања са листе пролази да тела неће моћи поново да буду уписана у листу у року од годину дана од дана брисања са листе.

Члан 151.

Прописано је да поступак пред телом за вансудско решавање спора може да покрене потрошач уз услов да је претходно покушао да са трговцем реши предмет спора. Потрошач може одустати од даљег учешћа у вансудском решавању потрошачког спора до окончања поступка.

Предвиђена је обавеза трговца да учествује у поступку решавања потрошачких спорова путем тела за вансудско решавање потрошачких спорова. Трговац је дужан да истакне обавештење на продајном месту о овој својој законској обавези.

Вансудско решавање потрошачког спора може да траје најдуже 90 дана и може се продужити за највише још 90 дана, у оправданим случајевима када је предмет спора сложен.

Члан 152.

У овом члану прописана је обавеза Министарства у вези вансудског решавања спорова као централне контакт тачке.

Чл. 153-157.

Овим члановима прописана су начела вансудског решавања потрошачких спорова: равноправност, искључење јавности, непристрасност, поверљивост, хитност.

Члан 158.

У поступку вансудског решавања спора у службеној употреби је српски језик и ћирилично писмо. Други језици и писма службено се употребљавају у складу са законом. На подручјима у којима живе припадници националних мањина у службеној употреби су и њихови језици и писма, у складу са Уставом и законом.

Члан 159.

Овим чланом уређено је шта предлог за покретање поступка вансудског решавања спора треба да садржи. Даље, прописано је да потрошач доставља предлог Министарству, а Министарство прослеђује телу за вансудско решавање спора.

Прописано је у којим се случајевима сматра да је предлог неуредан, рок у коме је потребно да га потрошач уреди и последица уколико предлог не буде уређен.

Члан 160.

Детаљно су прописани разлози због којих предлог за вансудско решавање спорова може бити одбачен.

Члан 161.

Уколико не постоје услови за одбацивање предлога, поступак се сматра покренутим када тело за вансудско решавање потрошачког спора прими уредан предлог потрошача, који доставља трговцу уз обавештење да је потребно да се изјасни да ли признаје или оспорава предмет потрошачког спора.

Уколико трговац оспорава предлог, мора да у изјашњењу наведе чињенице и доказе којима се утврђују те чињенице.

Члан 162.

Прописано је спровођење поступка од стране тела за вансудско решавање потрошачког спора.

Члан 163.

У овом члану наведени су начини окончања поступка вансудског решавања спорова: препорука, закључење споразума и одлука тела за вансудско решавање потрошачког спора да се поступак обуставља.

Члан 164.

Уколико стране у поступку не постигну споразум, тело за вансудско решавање потрошачких спорова може издати препоруку о начину решавања спорова, када је то целисходно. Препорука се сачињава у писаном облику са образложењем и доставља странама у поступку. Препорука не обавезује стране у спору.

Члан 165.

Уколико стране у вансудском поступку решавања потрошачког спора постигну споразум, тело за вансудско решавање потрошачких спорова сачињава га у писаној форми и доставља странама на потпис. Садржину споразума о одређују стране у поступку. Тело за вансудско решавање потрошачких спорова потписан споразум доставља странама у поступку и Министарству.

Члан 166.

Да би споразум о вансудском решавању спора путем посредовања имао снагу извршне исправе у овом члану су прописани услови које споразум мора да испуњава.

Члан 167.

Рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова је бесплатан, а свака страна у поступку плаћа своје трошкове (трошкови заступања, путни трошкови и сл.).

Прописана је могућност финансирања ових тела из буџета Републике Србије, у складу са законом, Стратегијом и Планом рада Владе, као и могућност помагања раду тела од стране локалне самоуправе, а на основу споразума.

Члан 168.

Уколико се у поступку вансудског решавања потрошачких спорова не постигне споразум, стране у спору имају право на судску заштиту у складу са овим законом. Коришћење вансудских алтернатива не може да потрошача лиши његовог права да спор изнесе пред суд и тражи накнаду штете у судском поступку. Застаревање и преклузивни рокови не теку у току поступка вансудског решавања потрошачког спора, а започињу поново да теку истеком петнаестог дана од дана окончања поступка.

Потрошачки спор може се решавати и пред арбитражом када потрошач и трговац закључе споразум о арбитражи након настанка спора. Споразум о арбитражи је исправа коју су потписале обе уговорне стране и који не садржи друге договоре осим оних које се односе на арбитражни поступак. Трговац је дужан да потрошача пре потписивања споразума о арбитражи упозна са правним последицама прихватања арбитражног споразума, посебно о обавезности одлуке арбитраже и трошковима овог поступка.

Члан 169.

На поступак вансудског решавања потрошачког спора који није уређен одредбама овог закона, сходно се примењује закон којим се уређује посредовање.

Глава XIV. Заштита колективног интереса потрошача

Поступак за заштиту колективних интереса потрошача јесте начин за постизање високог нивоа заштите потрошача у пракси. Одредбе о заштити колективних интереса потрошача су од фундаменталног значаја за ефикасну и делотворну заштиту потрошача. Њима се установљава један комплетан систем који може да користи широк круг носилаца заштите потрошача.

Члан 170.

Ради бољег и усаглашеног разумевања појма колективног интереса потрошача, Предлог закона објашњава значење истог, прописујући да повреда колективног интереса потрошача постоји када се укупном броју од најмање десеторо потрошача, истоветном радњом, односно на истоветан начин, од стране истог лица, повређује право које им је загарантовано овим законом, или у случају неправичних одредби у потрошачким уговорима у смислу чл. 40. до 44. овог закона.

Даље се прописује да повреда колективног интереса потрошача, из става 1. тачка 1) овог члана постоји и у случајевима када се повређују права укупном броју потрошача који је мањи од десет, ако надлежни орган утврди да је дошло до повреде колективног интереса потрошача узимајући у обзир нарочито трајање и учесталост поступања трговца, као и чињеницу да ли такво поступање испољава негативне ефекте према сваком потрошачу у датој чињеничној ситуацији.

Члан 171.

У овом члану поставља се основ за активну улогу управе у поступку заштите колективног интереса потрошача у управном поступку. Министарство покреће и води поступак утврђивања повреде колективног интереса потрошача по службеној дужности ако у поступку надзора, на основу достављених иницијатива, информација и других расположивих података основано претпостави да неко чињење или нечињење учесника на тржишту, а посебно постојање неправичне уговорне одредбе, угрожава или прети да угрози колективни интерес потрошача. Поступак за заштиту колективног интереса потрошача може да се води против трговца односно удружења трговаца чија су поступања у супротности са овим законом или ако уговара неправичне уговорне одредбе у смислу овог закона.

Члан 172.

Прописано је да се поступак заштите колективног интереса покреће и води осим по службеној дужности, на основу захтева овлашћеног лица.

Члан 173.

Овај члан прописује да су евидентирана удружења и савези за заштиту потрошача овлашћена да поднесу захтев за заштиту колективног интереса потрошача, чиме се потврђује кредибилитет потрошачких организација које су испуниле прописане услове и уписане у Евиденцију ресорног министарства.

Члан 174.

Овај члан уређује страначку легитимацију, покретање поступка. Својство странке имају трговци поводом чијих чињења или пропуштања се води поступак, као и подносиоци захтева за заштиту колективног интереса потрошача. Даље, уређује се да својство странке немају подносиоци иницијативе за испитивање повреде колективних интереса потрошача, даваоци информација и података, стручна лица и организације чије се анализе користе у поступку, као ни други државни органи и организације који сарађују са Министарством у току поступка.

О покретању поступка доноси се закључак, који садржи опис радњи или аката који могу да представљају повреду колективног интереса потрошача, правни основ и разлоге за покретање поступка. Против закључка о покретању поступка није дозвољена посебна жалба, нити се може покренути управни спор.

Министарство ће обавестити лице против којег је покренут поступак заштите колективног интереса потрошача о битним чињеницама, доказима и осталим елементима због којих се поступак води и позвати да се изјасни у року од 8 дана од дана пријема овог обавештења.

Члан 175.

У овом члану на уопштен начин се истиче да Министарство у поступку заштите колективних интереса потрошача доноси решење којим одлучује о постојању повреде и одређивању мере.

Даље, лицу против којег се води поступак даје се могућност да током трајања поступка самостално предложи обавезе које је спремно да предузме ради

отклањања повреде закона, са условима и роковима за спровођење (корективна изјава).

Саставни део решења којим је утврђена повреда колективних интереса потрошача је мера заштите колективног интереса потрошача, као и рок за спровођене изречене мере.

Против решења донетог у поступку заштите колективног интереса може се покренути управни спор.

Члан 176.

У управном поступку заштите колективног интереса потрошача Министарство може да наложи странци против које се води поступак да предузме одређено понашање или да забрани одређено понашање, а нарочито да изрекне налоге и мере, које су у складу са Директивом 2009/22/ЕЗ о судским налозима за заштиту интереса потрошача која не само судовима, већ и органима управе даје могућност изрицања мера у поступку колективне заштите потрошача. У решењу из члана 175. става 1. овог члана Министарство има могућност да трговцу наложи обавезу да у утврђеном року извести Министарство о спровођењу изречених мера. Решење којим се одређује мера заштите колективног интереса потрошача објављује се на интернет страници министарства.

Члан 177.

Када постоји опасност од наступања штетних последица по права и интересе потрошача, Министарство може на предлог подносиоца захтева да наложи привремену меру, која може да траје до доношења решења у поступку заштите колективног интереса потрошача.

Члан 178.

Министарство прекида поступак у ситуацији када се трговац корективном изјавом обавезе да неће наставити или поновити радњу или акт којим се штети колективном интересу потрошача. Ова одредба уређује дужину трајања прекида, као и ефекте кршења преузетих обавеза од стране трговца.

Члан 179.

Овим чланом прописује се да одредбе ове главе не утичу на могућност потрошача да покрене поступак за накнаду штете по општим правилима за накнаду штете, или да пред судом покрене поступак за поништај или утврђивање ништавости уговора, односно да пред судом покрене било који други поступак захтевајући остварење својих права.

Члан 180.

На питања у вези са поступком заштите колективног интереса потрошача која нису урађена овим законом, примењује се закон којим се уређује општи управни поступак.

Глава XV. Надзор

Овом главом уређују се надлежности надзора државних органа, инспекцијских органа, те основни елементи поступка, укључујући решење које се доноси и жалбу.

Члан 181.

С обзиром на то да је заштита потрошача мултидисциплинарна област, широк је и број министарстава и јавних институција којима припадају овлашћења надзора његове примене.

Надзор над применом овог закона врши министарство надлежно за заштиту потрошача, те је ово било потребно истаћи већ у првом ставу, чиме се наглашава основ за надлежност овог министарства као органа државне управе који има „општу и хоризонталну надлежност”, што се често истиче у извештајима Европске комисије о напретку Србије. У другом ставу наводи се да су акцесорни државни органи, не мање битни, али свакако они чије активности координира министарство надлежно за заштиту потрошача, друга министарства, органи јавне управе и локалне самоуправе који врше надзор над појединим секторима. У последњем ставу истиче се надлежност тржишне и туристичке инспекције, у складу са овлашћењима прописаним овим законом и прописима којима се уређује инспекцијски надзор у областима трговине и туризма.

Члан 182.

Како би се омогућило да ресорно министарство ефикасно обавља своју координациону улогу, прописује се обавеза међусобне сарадње, укључујући и размену информација и предузимање мера и активности значајних за спровођење инспекцијског надзора. Такође, оставља се могућност да Влада, на предлог министра надлежног за заштиту потрошача успоставља координациона тела која би функционисала у циљу унапређења сарадње и решавања питања надлежности.

Посебно се истиче овлашћење ресорног министарства да од осталих институција захтева одређене информације или предузимање одговарајућих мера, и обавеза тих органа да сарађују са министарством, укључујући и обављање секторске анализе, као и да дају мишљење о питањима од значаја за заштиту потрошача.

Члан 183.

Овим чланом детаљно је прописан поступак инспекцијског надзора. На поступак инспекцијског надзора сходно се примењују одредбе закона којим се уређује инспекцијски надзор.

Члан 184.

Овим чланом прописано је да ако инспектор утврди незаконитост, записником о инспекцијском надзору налаже трговцу да отклони утврђену незаконитост у року који не може бити краћи од 24 сата нити дужи од два месеца, ако другачије није прописано.

Ако инспектор утврди да је надзирани субјект предузео меру која му је наложена и отклонио незаконитост, окончава поступак инспекцијског надзора достављањем надзираном субјекту записника у којем се наводи да су отклоњене утврђене незаконитости.

Ако надзирани субјект у остављеном року не отклони утврђену незаконитост, инспектор без одлагања доноси решење којим изриче меру за отклањање

незаконитости са примереним роком. Ако трговац или продавац не поступи по налогу инспектор ће решењем изрећи меру привремене забране промета робе или вршења услуге на коју се мера односи.

Члан 185.

У овом члану прописано је у којим случајевима надлежни инспектор мером из претходног члана налаже отклањање утврђене незаконитости трговцу односно продавцу.

Члан 186.

Против решења из члана 184. овог закона може се изјавити жалба у року од осам дана Министру. Жалба из става 1. овог члана не одлаже извршење решења.

Против другостепене одлуке Министра странка којој је изречена управна мера може да покрене управни спор у року од 14 дана од дана пријема другостепене одлуке.

Глава XVI. Казнене одредбе

Члан 187.

Прописани су прекршаји, односно распон новчаних казни за правна лица, физичка и одговорна лица у правном лицу, као и за предузетнике.

Члан 188.

Прописани су прекршаји, односно фиксне новчане казне за правна лица, одговорна лица у правном лицу и предузетнике и подобни су за кажњавање преко прекршајних налога.

Члан 189.

Уз прекршајну казну из члана 187. став 1. тач. 2), 3), 4), 5), 6) и 60) овог закона, правном лицу се може изрећи и заштитна мера забране да врши одређене делатности у трајању од шест месеци до годину дана, као и заштитна мера јавног објављивања пресуде.

Уз прекршајну казну из члана 187. став 2. за радње из члана 187. став 1. тач. 2), 3), 4), 5), 6) и 60) овог закона, одговорном лицу у правном лицу може се изрећи заштитна мера забране да врши одређене послове у трајању од три месеца до једне године.

Уз прекршајну казну из члана 187. став 3. за радње из члана 187. став 1. тач. 2), 3), 4), 5), 6) и 60) овог закона, предузетнику се може изрећи и заштитна мера забране вршења одређених делатности у трајању од шест месеци до годину дана.

Члан 190.

Прекршајни поступак за прекршаје из чл. 187. и 188. овог закона не може се покренути нити водити ако протекну две године од дана када је прекршај учињен, осим прекршаја из члана 187. став 1. тач. 58) и 59) овог закона где се прекршајни поступак не може покренути нити водити ако протекну три године од дана када је прекршај учињен.

На питања застарелости покретања и вођења прекршајног поступка која нису уређена овим законом примењују се одредбе закона којим се уређују прекршаји.

Глава XVII. Прелазне и завршне одредбе

Члан 191.

Удружења и савези који су уписани у Евиденцију удружења и савеза коју води Министарство дужни су да у року од годину дана од ступања на снагу овог закона испуне услове за упис у Евиденцију прописане овим законом.

Тела за вансудско решавање потрошачких спорова уписују се у Листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова под условима и на начин прописан подзаконским актом из члана 149. став 3. овог закона.

Члан 192.

Поступци који нису окончани до дана почетка примене овог закона, окончаће се по одредбама прописа по којима су започети.

Члан 193.

Подзаконски акти који се доносе на основу овлашћења из овог закона биће донети у року од годину дана од дана ступања на снагу овог закона, осим подзаконског акта из члана 148. став 5. овог закона који ће бити донет у року од две године од дана ступања на снагу овог закона.

Члан 194.

До доношења подзаконских аката на основу овлашћења из овог закона примењиваће се подзаконски акти донети до дана ступања на снагу овог закона, ако нису у супротности са овим законом.

Члан 195.

Даном почетка примене овог закона престаје да важи Закон о заштити потрошача („Службени гласник РС”, бр. 62/14, 6/16 – др. закон и 44/18 – др. закон).

Члан 196.

Овај закон ступа на снагу осмог дана од објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”, а примењује се по истеку три месеца од дана ступања на снагу, осим одредаба чл. 149-169. овог закона које се примењују по истеку шест месеци од дана ступања на снагу.

IV. ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА ПОТРЕБНА ЗА СПРОВОЂЕЊЕ ЗАКОНА

Финансијска средства потребна за спровођење овог закона су обезбеђена Законом о буџету Републике Србије за 2021. годину („Службени гласник РС”, бр. 149/20 и 40/21) у оквиру Раздела 32 – Министарство трговине, туризма и телекомуникација, Програм 1506 – Развој трговине и заштите потрошача, Функција 410 – Општи економски и комерцијални послови и послови по питању рада, Програмска активност 0007 – Подршка програмима удружења потрошача и вансудском решавању потрошачких спорова, економска класификација 424 –

Специјализоване услуге у укупном износу од 2.000.000,00 динара и на економској класификацији 481 – Дотације невладиним организацијама у укупном износу од 20.000.000,00 динара.

Потребна средства за спровођење овог закона биће планирана у наредним годинама у оквиру лимита на разделу Министарства трговине, туризма и телекомуникација у складу са билансним могућностима буџета Републике Србије.

V. АНАЛИЗА ЕФЕКТА ЗАКОНА

1. Анализа постојећег стања и правилно дефинисање промена које се предлажу

Анализа стања

Током примене Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС”, бр. 62/14, 6/16 - др. закон и 44/18 - др. закон) уочени су одређени недостаци који спречавају његову потпуну примену у пракси и немогућност да се пружи и гарантује задовољавајући ниво заштите потрошачима у Републици Србији, превасходно услед:

- 1) непостојања функционалног институционалног оквира за вансудско решавање потрошачких спорова;
- 2) непостојања прецизног броја потрошачких спорова који се воде пред судовима;
- 3) недовољне заштите путника (потрошача) у области туризма;
- 4) непостојања ефективне казне која има одвраћајуће дејство;
- 5) потребе за вишим нивоом одговорности и јавности у раду удружења и савеза удружења за заштиту потрошача;
- 6) неусклађености потрошачког права Републике Србије са новим прописима ЕУ о путовањима у пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима, а који потрошачима доносе већу заштиту.

1) Успостављање ефикасног система вансудског решавања потрошачког спора

Алтернативно решавање спорова је механизам који потрошачима и трговцима омогућава да спорове решавају на брз и ефикасан начин, уз мање трошкове за обе стране, што је лакше, брже и јефтиније у односу на судске поступке.

Када је у питању Република Србија, постоје медијатори које лиценцира Министарство правде који, подношењем захтева, могу да се упишу на Листу тела за вансудско решавање спорова које води Министарство трговине, туризма и телекомуникација (МТТТ).

Друге институције које у Републици Србији решавају потрошачке спорове вансудским путем су Центар за заштиту корисника финансијских услуга Народне банке Србије и Републичка агенција за електронске комуникације. Како су ове две институције надлежне за финансијске и телекомуникационе услуге, то је евидентно неопходно оснивање и подршка раду тела која ће бити надлежна за решавање осталих врста потрошачких спорова вансудским путем.

Међутим, институционални оквир предвиђен важећим законом није на одговарајући начин пратио материјалне одредбе закона, што за последицу има низак ниво система вансудског решавања спорова. Закон потрошачима пружа могућност решавања потрошачких спорова путем вансудских поступака.

Непостојање финансијске подршке као и неповерење потрошача у постојећа тела за вансудско решавање потрошачких спорова, јер их не препознају као институције од интегритета, проузроковао је да се овај вид заштите потрошача не користи у пракси. Будући да постоје капацитети, односно тела која су обучена да решавају спорове вансудским путем, решавање потрошачких спорова у вансудском поступку, њихово ангажовање, финансијска и административна подршка ресорног министарства у њиховом раду би додатно смањило и оптерећеност судова.

На основу наведеног, у Предлогу закона о заштити потрошача предложено је унапређење и измена постојећег система тела за вансудско решавање потрошачких спорова, а ради ефикасног решавања потрошачких спорова.

2) Успостављање евиденције потрошачких спорова који се воде пред судовима

Анализом стања утврђено је да и поред функционисања Националног регистра потрошачких приговора, у који се електронским путем уносе приговори потрошача, и примене Закона о парничном поступку („Службени гласник РС”, бр. 72/2011, 49/13 - УС, 74/2013 - УС, 55/14 и 87/18) који у Глави XXXV прописује поступак у потрошачким споровима, и даље не постоје подаци колико се потрошачких спорова води пред судовима на годишњем нивоу. Табела показује врсте правне помоћи коју пружају регионална саветовалишта, а између осталог и проценат судских поступака на који су упућени потрошачи у односу на укупан број приговора. Евидентно је да је овај проценат изузетно мали, али и да то није крајњи показатељ укупног броја потрошачких спорова који се воде пред судовима.

ВРСТА ПРАВНЕ ПОМОЋИ	2017		2018		2019	
	Број пријава	Учешће у укупном броју пријава потрошача (у%)	Број пријава	Учешће у укупном броју пријава потрошача (у%)	Број пријава	Учешће у укупном броју пријава потрошача (у%)
Савет	12.349	72.98	21.419	79.85	22.512	84.85
Информ.	2,307	12,62	2.068	7.71	/	/
Посредовање	1,675	9,89	2.888	10.77	1.903	7.17
Поднесак	558	3.29	382	1.42	2.074	7.82
Заступање - Вансудско	14	0.08	22	0.08	24	0.09
Заступање - Суд	25	0.14	44	0.17	19	0.07
УКУПНО	16.928	100.00	26.823	100.00	26.532	100.00

Услед непостојања прецизних података и немогућности праћења тржишта и понашања потрошача, неопходно је увођење евиденције потрошачких спорова у судове.

3) Уређенија заштита потрошача (путника) у складу са ЕУ законодавством

Анализа примене досадашњих законских решења у области туризма указала је да је један од кључних проблема са којима се суочава делатност туризма висок степен сиве економије посебно у делу организовања туристичких путовања, било да је реч о туристичким агенцијама (организаторима туристичких путовања и посредницима) било да је реч о организовању путовања за сопствене потребе.

Надаље, анализа и примена постојећих законских решења указала је на проблеме недовољне заштите путника (потрошача) у области туризма, посебно када је реч о реализацији туристичких путовања од стране организатора туристичких путовања и посредника, дефинисања програма путовања и електронске продаје туристичких путовања, начину дефинисања и истицања цена и довођења у заблуду путника, могућности рекламација и др.

С обзиром на постојеће проблеме, циљ је усклађивање са законодавством Европске уније, односно са Директивом (ЕУ) број 2015/2302 која се односи на организована путовања и повезане туристичке аранжмане. Међутим, анализом постојећег стања у овој области евидентно је да још увек не постоје услови да се потпуно транспонује наведена Директива у правни систем Републике Србије услед чега је урађено делимично инкорпорирање одредаба Директиве у Предлог закона.

4) Увођење ефикаснијег система казни кроз упоредни приказ тренутних законских решења Републике Србије и упоредивих земаља ЕУ

Систем заштите потрошача у Србији има много сличности са земљама ЕУ. Поступци су подељени као у државама чланицама ЕУ на управне и грађанске.

Министарство надлежно за заштиту потрошача креира политику заштите потрошача, унапређује правни оквир, усклађује законодавство са правним тековинама ЕУ, врши координацију са другим носиоцима заштите потрошача и спроводи заштиту колективног интереса потрошача.

У оквиру МТТТ, овлашћена инспекција је одговорна за покретање и спровођење инспекцијског надзора и за доношење административних одлука уколико постоји кршење закона који уређује заштиту потрошача, али нема могућност изрицања новчаних казни.

У складу са постојећим законским одредбама, изрицање новчаних казни је у надлежности прекршајних судова што захтева процедуре које дуго трају и не постиже се основна сврха, а то је правовремено решавање потрошачких проблема. У циљу сагледавања праксе Републике Србије у систему заштите потрошача и проналажења ефикасног превазилажења постојећих недостатака, урађена је компарација са праксом појединих земаља чланицама ЕУ, где су главне сличности и разлике следеће:

	Литванија	Словачка	Мађарска	Чешка Република	Србија
Креирање политике	Министарство	Министарство	Министарство	Министарство	Министарство
Вансудско решавање спорова	да	да	да	да	правни оквир постоји, али не функционише добро
Врсте поступка	управни и грађански	управни и грађански	управни и грађански	управни и грађански	управни и грађански
Изрицање казни	да	да	да	да	Не, само прекршајни суд
Покретање поступка	захтев / по сл. дужности	захтев / по сл. дужности	захтев / по сл. дужности	захтев / по сл. дужности	захтев / по сл. дужности

Сагледавањем постојећег стања, односно проблема које је потребно отклонити, као и анализом искустава других земаља, евидентна је потреба да се поред постојећих овлашћења инспекције, уведе могућност изрицања новчаних казни кроз прекршајне налоге, што је Предлогом закона о заштити потрошача и учињено. Будући да је казна једна од најефикаснијих санкција за привредне субјекте, ефективна у решавању озбиљних кршења закона са дејством одвраћања трговаца од будућих повреда, то је увођење прекршајних налога кроз законске одредбе једно од неопходних решења за унапређење заштите потрошача у будућем периоду.

5) Унапређење рада удружења и савеза за заштиту потрошача

Релевантни чиниоци указали су на недостатке постојећег правног оквира за евидентирање, рад и брисање удружења за заштиту потрошача као кључних актера у борби за заштиту права потрошача и дошло се до закључка да је неопходно унапредити постојећа решења како би се потрошачком покрету пружио бољи правни основ за остваривање њихових активности у пракси, ојачали њихови капацитети, као и обезбедила боља регионална покривеност.

Када је у питању број удружења, у регистар удружења који води Агенција за привредне регистре уписано је 90 удружења и савеза удружења за заштиту потрошача која имају статус „активан”, од којих је 24 уписано и у Евиденцију МТТТ. Имајући у виду регионалну поделу територије Републике Србије утврђену Законом, распрострањеност 90 регистрованих удружења и савеза удружења за заштиту потрошача је следећа:

1) Регион Војводине - 35 удружења и савеза удружења за заштиту потрошача од којих је 9 уписано у Евиденцију ресорног министарства, а која се налазе у следећим градовима: Бачка Паланка, Нови Сад, Кикинда, Рума, Панчево, Бечеј, Сента, Инђија, Пландиште, Темерин, Ковачица, Алибунар, Вршац, Сремска Митровица, Оџаци, Суботица, Зрењанин и Стара Пазова;

2) Београдски регион - 13 удружења и савеза удружења за заштиту потрошача од којих је 6 уписано у Евиденцију ресорног министарства;

3) Регион Шумадије и Западне Србије - 23 удружења и савеза удружења за заштиту потрошача од којих је 7 уписано у Евиденцију ресорног

министарства, а која се налазе у следећим градовима: Трстеник, Рашка, Јагодина, Ваљево, Шабац, Крагујевац, Ужице, Крушевац, Горњи Милановац, Топола, Аранђеловац, Александровац, Пријеполје, Краљево, Параћин, Чачак и Нови Пазар;

4) Регион Јужне и Источне Србије - 18 удружења и савеза удружења за заштиту потрошача од којих је 4 уписано у Евиденцију ресорног министарства, а која се налазе у следећим регионима: Лесковац, Ниш, Пирот, Књажевац, Пожаревац, Куршумлија, Смедерево, Бор, Прокупље, Сокобања, Врање и Власотинце.

5) Регион Косово и Метохија - једно удружење за заштиту потрошача из Косовске Митровице које није уписано у Евиденцију ресорног министарства.

Из претходно наведеног може се видети да су регистрована удружења и савези удружења за заштиту потрошача лоцирани у 49 градова Републике Србије што указује на солидну територијалну распрострањеност удружења.

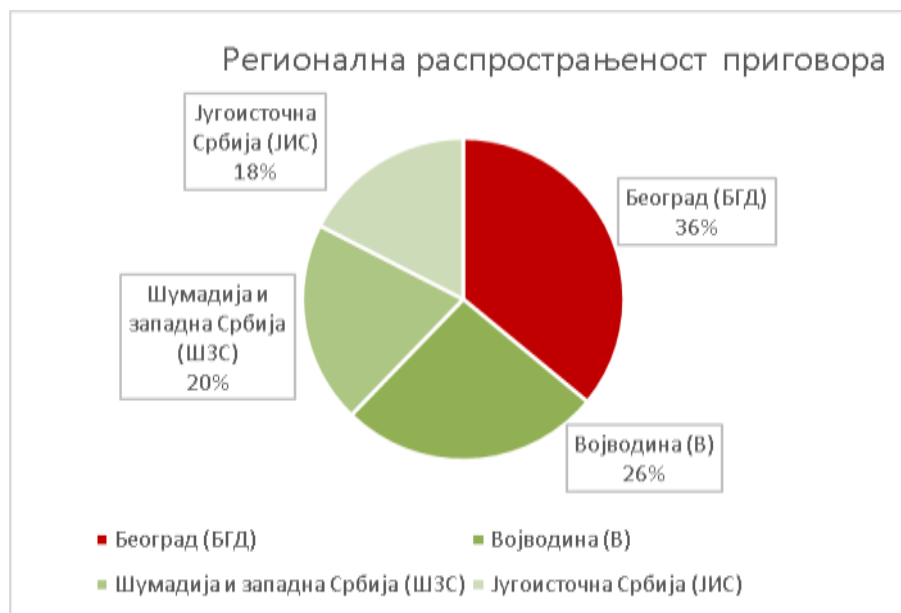
МТТТ сваке године расписује Конкурс за доделу подстицајних средстава за програме од јавног интереса у области заштите потрошача и врши одабир најбољих програма удружења. Како је чланом 135. Закона о заштити потрошача регулисано да право подношења пријаве предлога програма на конкурс имају удружења и савези удружења за заштиту потрошача која се налазе на Евиденцији Министарства, евидентирана удружења подносе пријаве предлога програма за регион у коме се налази њихово седиште. Удружења и савези удружења за заштиту потрошача чији су програми одабрани на конкурс добијају статус регионалних саветовалишта која су доступна свим грађанима на територији Републике Србије, и која се баве информисањем, едукацијом, саветовањем и пружањем помоћи потрошачима у виду преговарања са трговцима, као и заступањем потрошача у вансудским и судским поступцима.

Анализирајући рад регионалних саветовалишта у протеклих четири године кроз потрошачке приговоре према начину решавања, односно према врсти помоћи коју су регионална саветовалишта пружила потрошачима поступајући по њиховим приговорима, установљено је да су потрошачи у највећем броју случајева када су се обраћали удружењима добијали савет (82%). Знатно мањи број потрошачких приговора, свега 10%, удружења су решавала преговарањем са трговцима, у 4% приговора су пружали информацију потрошачима, а само 3% приговора су решавали писањем поднесака. Средства која је ресорно министарство доделило удружењима за заштиту потрошача током седам година како би унапредило њихове капацитете и помогло решавање потрошачких спорова:

Година	Износ додељених средстава (РСД)	Број удружења којима су додељена средства	Број приговора потрошача
2017.	15.000.000,00	7	16.928
2018.	20.000.000,00	9	26.823
2019.	20.000.000,00	9	26.532

Наведени подаци указују да је током приказаних година значајан износ средстава који је додељен индивидуалним удружењима као и да је почевши од 2018. године исти повећан, али обезбеђивање буџетских средстава на вишегодишњем нивоу није довољно да се обезбеди одрживост рада удружења

за заштиту потрошача већ је неопходно подстицати удружења да користе и друге изворе финансирања. Такође, број поднетих и решених приговора јасно указује да потрошачи све више препознају удружења потрошача као релевантне невладине институције које могу да помогну заштиту њихових права и интереса. Све наведено говори у прилог томе да је неопходно да удружења постану самостална у свом раду, посебно имајући увиду нове обавезе ресорног министарства, односно доделу подстицајних средстава телима за вансудско решавање спорова. Имајући ово у виду, неопходно је да удружења потрошача у наредном периоду постану самосталнија у свом раду и ојачавају своје капацитете кроз друге изворе финансирања.



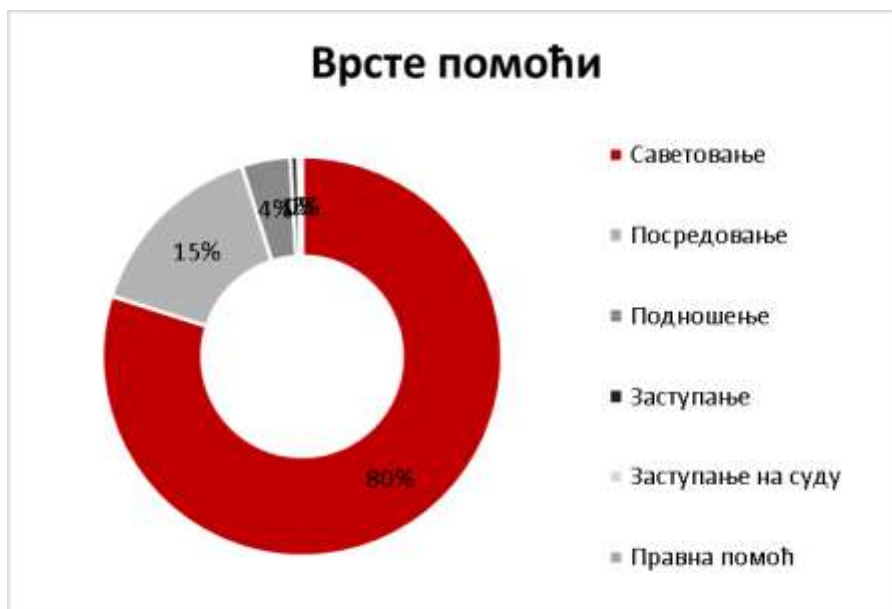
Кад је реч о регионалној распрострањености приговора, највећи број бележи се у Београду (36%), Војводини (26%), затим Шумадији и Западној Србији (20%) и Јужној и Источној Србији (18%), док су у 2018. години ови проценти били равномерније распоређени (Београд - 27%, Шумадија и Западна Србија - 22%, Јужна и Источна Србија 18% и Војводина 23%). На основу података закључује се да је број приговора у корелацији са привредним развојем одређених региона, односно платежној моћи потрошача и, самим тим, већој потрошњи. Међутим, број приговора није линеарно сразмеран стању у привреди, указујући на то да проактивност потрошача зависи у одређеној мери од доступности удружења потрошача на одређеној територији, као и од нивоа обавештености потрошача. Анализом градова у којима су поднети приговори долази се до податка да је већина приговора упућена у највећим градовима (Београд - 41%, Нови Сад - 13,5%, Ниш - 10,9% и Крагујевац - 6,4%). 72,2% свих приговора су приговори поднети у четири највећа града, што указује на недостатак једнаке доступности удружења потрошача у мањим градовима и руралним областима у односу на веће градове. И овај податак говори у прилог чињеници да је потребно унапредити досадашњи систем финансирања удружења тако што ће се део буџетских средстава преусмерити на унапређење сарадње са органима локалне самоуправе.

Оптималан број удружења којима би се додељивала подстицајна средства је до 9 регионалних саветовалишта са просечним финансијским

средствима до 3 милиона РСД по саветовалишту како би постојао равномеран распоред саветовалишта по регионима.

Када су у питању врсте помоћи које пружају удружења потрошача, оне се односе на пружање савета и информација, посредовања у директном контакту са трговцем, и заступањем потрошача у вансудским и судским поступцима.

Врсте помоћи које удружења пружају потрошачима



У периоду од 2014. до 2019. године, потрошачи су у већини случајева (49,7%) добили савете, док је 9,5% потрошача добило помоћ у виду директног контакта са трговцем. Међутим, док је 2014, 2015. и 2016. године врста помоћи била готово искључиво саветовање, од 2017. године дошло је до повећања броја посредовања између потрошача и трговца. Што се тиче исхода приговора потрошача, у периоду од 2014. до 2019. године најчешће су следеће категорије: остваривање права потрошача у разумном року (34,9%), поука потрошача о њиховим законским правима (30,7%), док упућивање на вансудски поступак и пружање информација заједно чине 5,5% случајева. У 11,7% случајева није било законског права на приговор. Процена је да ће у будућем периоду, са унапређењем механизма вансудског решавања спорова, порастити и проценат помоћи потрошачима у вансудском решавању спора будући да удружења могу да заступају потрошаче у оваквом поступку. Очекује се и да ће, с обзиром да је услов за улазак потрошача у вансудски поступак да је пре тога покушао да реши спор са трговцем, удружења за заштиту потрошача имати повећан проценат посредовања између потрошача и трговца.

6) Усклађивање Закона са правним тековинама ЕУ

У периоду од усвајања важећег Закона о заштити потрошача 2014. године до сада, дошло је до развоја потрошачког права у Европској унији, што захтева усклађивање постојећег правног оквира за заштиту потрошача са оним у ЕУ. Наиме, неопходно је потрошачко законодавство у Републици Србији ускладити са одредбама Директиве (ЕУ) 2015/2302 о путовањима у пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима. Овом директивом се настоји увести висок и јединствен ниво заштите потрошача у односу на уговоре за путовања у пакет аранжманима и повезане путне аранжмане, а узимајући у обзир све већу употребу резервација аранжмана путем интернета.

2. Кључна питања за утврђивање циљева

Основни циљ доношења новог Закона јесте делотворније, ефикасније и боље спровођење законских решења и усклађивање потрошачког права у Републици Србији са потрошачким правом ЕУ што је и обавеза коју је Србија прихватила међународним уговором односно Споразумом о стабилизацији и придруживању ЕУ.

Прописивањем посебног поступка за вансудско решавање потрошачких спорова, а који спроводе тела за вансудско решавање потрошачких спорова (посредници у решавању спорова) омогућиће се брзо, ефикасно и делотворно решавање потрошачких приговора на обострано задовољство потрошача и трговаца. На овај начин омогућиће се знатно брже решавање великог броја појединачних потрошачких приговора, а нарочито оних једноставнијих као и спорова мање вредности у погледу којих по начелу економичности није оправдано покретати и водити судске поступке.

Кључна улога у овом поступку даће се регистрованим телима за вансудско решавање потрошачких спорова, а што је у потпуности у складу са европским стандардима. Посредници имају довољан степен неопходног знања и искуства за брзо и ефикасно решавање спорова и истовремено су обавезани да приликом решавања спорова делују непристрасно, независно и ефикасно. Даје се и већи значај министарству надлежном за заштиту потрошача као централној контакт тачки за вансудско решавање потрошачких спорова, као и већа овлашћења инспекцији приликом спровођења овог закона, а нарочито кроз увођење могућности издавања прекршајних налога за одређене прекршаје трговаца. Нови правни оквир којим се регулише рад удружења за заштиту потрошача представља такође значајан напредак у односу на постојећа решења којим ће се омогућити већи легитимитет и значај потрошачког организација, али истовремено повећати и њихова одговорност и јавност рада.

Закон о заштити потрошача усклађује се и са Законом о општем управном поступку, а што је нарочито значајно са аспекта потрошача - корисника услуга од општег економског интереса који ће имати додатно средство за заштиту својих права кроз могућност изјављивања приговора на ову врсту јавних услуга.

Закон о заштити потрошача доноси већу заштиту потрошача - путника, али и тржишне утакмице у овом сегменту тржишта, уз прецизно дефинисање услова пружања услуга пакет-аранжмана и повезаних путних аранжмана и из тржишне утакмице искључује се нелојална конкуренција која је избегавала своје обавезе заштите потрошача.

Такође, један од значајних циљева је решавање проблема уочених у примени прописа појашњењем и допуном одређених института ради успостављања правне сигурности, бољег разумевања и појачане примене законских решења.

У току спровођења Закона урадиће се ex-post анализа ефеката како би се сагледали позитивни и негативни ефекти и, уколико је неопходно, спровеле корективне мере како би се постигли постављени циљеви. Показатељи учинка којима ће се квантификовати успешност реализације су следећи:

Број покренутих поступака за вансудско решавање потрошачких спорова, почетна вредност: 7, базна година: 2018, циљана вредност: 30(2021), 70 (2022), 100 (2023).

Број подржаних удружења потрошача, почетна вредност: 7, базна година: 2016, циљана вредност: 8 (2021), 9 (2022), 10 (2023).

Процент измирених казни у односу на број издатих прекршајних налога од стране надлежног инспекцијског органа, почетна вредност: 0, базна година: 2018, циљана вредност: 25(2020), 50(2021), 65(2022).

Број превентивних саветодавних посета у складу са Законом о заштити потрошача почетна вредност: 300, базна година: 2018, циљана вредност: 300(2020), 320(2021), 350(2022).

Процент потрошачких спорова који се решавају пред судом у односу на укупан број приговора, почетна вредност: 0.17, базна година: 2018, циљана вредност: 1(2020), 2(2021), 4(2022).

3. Кључна питања за идентификовање опција јавних политика

У току анализе разматрано је неколико релевантних могућности:

- 1) status quo – немењање важећег Закона о заштити потрошача уз унапређење примене;
- 2) доношење Закона о изменама и допунама Закона о заштити потрошача којим би се извршиле корекције дела уочених недостатака;
- 3) доношење новог Закона који би се извршиле корекције уочених недостатака, омогућило даље усклађивање са правним поретком ЕУ и прецизније дефинисали механизми за спровођење Закона.

Прва опција није могућа, с обзиром да важећи Закон није предвидео механизме којима би се ефикасније приступило вансудском решавању потрошачких спорова. Имајући у виду да је област заштите права потрошача хетерогена и уређена различитим законима, услед хоризонталне и мултидисциплинарне природе политике и законодавства у области заштите потрошача, надзор над тржиштем и заштита потрошача у Републици Србији се налази у надлежности више институција, а последица овога је да потрошачи често не знају коме да се обрате за помоћ. Поред тога, чињеница је да је недовољно развијен систем алтернативног решавања потрошачких спорова, што доводи до тога да су потрошачи упућени на решавање спорова судским путем од чега одустају обзиром на велике трошкове и трајање спорова. Поред тога, није предвиђена могућност издавања прекршајних налога. Ова опција није могућа и из разлога што је неопходно доношење/измена важећег Закона у циљу даљег усклађивања са Директивом (ЕУ) 2015/2302 о путовањима у пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима.

Када је у питању доношење Закона о изменама и допунама закона о заштити потрошача, он је предвиђен као такав у Националном програму за усвајање правних тековина Европске уније (НПАА). Међутим, након уношења неопходних измена и допуна дошло се до закључка да се више од половине чланова основног прописа мења, односно допуњује, услед чега је, у складу са Јединственим методолошким правилима за израду прописа („Службени гласник РС”, број 21/10) неопходно донети нови пропис.

Будући да прве две опције нису могуће, изабрана је опција израде новог Закона о заштити потрошача.

4. Кључна питања за анализу финансијских ефеката

Буџетска средства се неће користити ван оквира претходно планираних средстава за наредне две фискалне године и обезбеђена су Законом о буџету

Републике Србије за 2020. годину („Службени гласник РС”, број 84/2019) у оквиру Раздела 32 – Министарство трговине, туризма и телекомуникација, Програм 1506 – Развој трговине и заштите потрошача, Функција 410 – Општи економски и комерцијални послови и послови по питању рада, Програмска активност 0007 – Подршка програмима удружења потрошача и вансудском решавању потрошачких спорова, економска класификација 481 – Дотације невладиним организацијама у износу од 25.000.000 динара и Програмска активност 4005 - ИПА 2018 - Јачање заштите потрошача у Републици Србији као одговор на нове изазове на тржишту, економска класификација 423 – Услуге по уговору у износу од 66.780.000 динара (у складу са чланом 4. овог закона – суфинансирање 900.000 динара, средства Европске уније – 65.880.000 динара).

Министарство врши финансирање или суфинансирање програма евидентираних удружења потрошача, а који обухватају активности пружања информација, едукације, савета и правне помоћи потрошачима, као и спровођење независних истраживања. Све ове активности идентификоване су Законом о заштити потрошача, као кључне за спровођење и унапређење политике заштите потрошача. Пружањем подршке овим програмима, односно јачањем капацитета удружења потрошача, обезбедиће се већи ниво заштите права и интереса потрошача, виши ниво информисаности, знања и свести потрошача и јавности о потрошачким правима и политици заштите потрошача. Додатно, реализацијом ових програма доприноси се јачању позиције потрошача и невладиног сектора у области заштите потрошача. Додељивање финансијских средстава удружењима потрошача спроводи се на основу конкурса за финансирање програма од јавног интереса у области заштите потрошача. Финансирањем програма се омогућава одрживост удружења и континуитет у њиховом раду, што их чини препознатљивим и релевантним актером у овој области, како за потрошаче, тако и за трговце. Све државе чланице ЕУ, као и оне које настоје да то постану, дужне су да обезбеде потрошачима брз, једноставан и приступачан начин решавања потрошачких спорова. Кроз ову програмску активност је такође предвиђено финансирање или суфинансирање посредника евидентираних на Листи тела за вансудско решавање потрошачких спорова коју установљава и води Министарство, а све у циљу како би се обезбедило да мирно решавање спорова буде бесплатно или уз минималне трошкове за потрошаче, а што је у складу са Директивом о алтернативном решавању потрошачких спорова. Све ове активности идентификоване су Законом о заштити потрошача, као кључне за спровођење и унапређење политике заштите потрошача.

Буџетска средства која су обезбеђена Законом о буџету Републике Србије за 2020. годину за подршку програмима удружења потрошача, као и пројектован обим буџетских средстава за 2021. и 2022. годину износе 20.000.000,00 динара по години.

И поред тога што би поступак вансудског решавања спора био обавезан за трговце, привредни субјекти неће имати додатна финансијска оптерећења, с обзиром да ће ресорно Министарство подстицати и пружати подршку оснивању и раду тела за вансудско решавање потрошачких спорова. Средства коју су обезбеђена Законом о буџету Републике Србије за 2020. годину за финансирање накнаде за рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова износи 5.000.000,00 динара, док планирана средства за 2021. и 2022. годину износе 8.000.000,00 и 10.000.000,00 динара. Финансирање ће се вршити према учинку тако што ће тела доставити МТТТ захтев за исплату по завршеном поступку, а у складу са тарифом која ће бити прописана правилником.

Када је у питању члан 37. који прописује обавезу увођења регистра потрошача који не желе да примају позиве и/или поруке у оквиру промоције

и/или продаје телефоном, за реализацију прописане мере неопходно је обезбедити средства којима ће се финансирати ИТ алат који би администрирала Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге. Средства неопходна за израду и инсталирање оваквог софтвера су оквирно 2.000.000,00 РСД. Имајући у виду да МТТТ располаже искуством у изради ИТ алата, као што је Национални регистар потрошачких приговора, процена је да је у оквиру предвиђених средстава могуће организовати и обуку за постојеће кадрове у оквиру надлежног регулаторног тела без потребе додатних запошљавања. Годишњи трошкови за одржавање информационог система који подразумева техничку подршку обезбеђивањем континуираног праћења система износе оквирно 500.000 РСД.

Увођење нове класификације за потрошачке спорове, судовима неће произвести додатне трошкове будући да је потребна измена подзаконског акта који прописује вођење уписника, док ће унос нове класификације бити додат у постојећи јединствени интегрални систем намењен раду правосудних органа.

5. Кључна питања за анализу економских ефеката

Доношење новог закона неће наметнути нове трошкове привреди. Једина додатна обавеза трговаца је да учествују у поступцима вансудског решавања потрошачких спорова на начин и под условима који су прецизно уређени Законом. Вансудско решавање спорова у Републици Србији је кључно питање за даље унапређење система заштите и неопходно је његово унапређење како би се омогућило правовремено решавање спорова за све, са приступачним трошковима. Механизам вансудског решавања спорова мора да буде у складу са строгим начелима дефинисаним у Директиви ЕУ о алтернативном решавању спорова и важно је да то буде механизам који делује у једном правцу, односно да само потрошачи могу покренути спор против трговаца. Ненаметање обавезе трговцу да учествује у вансудском решавању спора је у корелацији са незнатним бројем случајева, што јасно указује да би учешће у овом поступку требало да буде обавезно и да се примењују строги захтеви у вези са роком у коме се поступак мора покренути. И поред тога што би поступак вансудског решавања спора био обавезан за трговце, имајући у виду да се на овај начин омогућава брзо, лако и ефикасно решавање потрошачких спорова као и да овај механизам представља алтернативу судским споровима, јасно је да се трговцима даје могућност да смање трошкове односно да се остваре позитивни економски ефекти.

Додатна обавеза у оквиру основног рада коју би трговци имали се односи искључиво на оператере електронских комуникација који би били у обавези да на захтев потрошача изврше унос или брисање у/из Регистра броја потрошача који захтева да не прима позиве и/или поруке у оквиру промоције и/или продаје телефоном. Овакав вид активности не захтева додатне материјалне и нематеријалне трошкове, али би могао да проузрокује једино временско оптерећење за запослене који већ обављају послове који се тичу пријема захтева потрошача, односно корисника. Будући да захтев не имплицира решавање проблема или упућивање на даље извршење, већ унос броја у базу података, додатно време неопходно за ову активност је минимално.

Када је у питању члан 16. став 3. Предлога закона који гласи „терет доказивања о тачности чињеничних навода трговца у вези са својом пословном праксом је на трговцу”, увидом у Закон о заштити потрошача који је на снази, евидентно је да ова одредба није нова обавеза већ је као таква прописана у члану 17. – „Трговац сноси терет доказивања да није обављао непоштenu пословну праксу”, а измена се тиче језичког прецизирања одредбе. Такође,

обавезе трговаца у вези са начином решавања рекламације и одговорности организатора, односно посредника из уговора о организовању путовања, повезаног путног аранжмана и излета су као такве прописане важећим Законом о заштити потрошача и не производе додатна оптерећења за трговце и организаторе путовања. Члан 74. став 1. који прописује обавезу продавца да за пружање услуга чија је вредност већа од 5.000 динара сачини прорачун на трајном носачу записа са спецификацијом услуге и прибави сагласност потрошача јесте нова обавеза, али ће додатни трошкови за продавца бити минимални. На основу приговора потрошача, односно корисника услуга, у вишегодишњем периоду као најчешћи проблем се бележи непознавање прецизираних трошкова и услуга које се наплаћују. Постојање трајног носача записа трошкова, као и сагласности потрошача на исте у великој мери ће утицати на могућност потрошача да одлучи да ли прихвата трошак, као и трговца да докаже да ли уговорени износ представља цену или прорачун. Материјални трошкови израде спецификације и прорачуна, будући да подразумевају, између осталог, и папир, су минимални и доносе више користи за обе стране.

Осим тога, велики број захтева за давање мишљења указивао је да постоје одређене нејасноће у погледа разумевања појединих правних института. Појашњењем одредаба, за које је било највише захтева за давање мишљења олакшаће пословање привредних субјеката, нарочито малих и средњих предузећа за које такса за давање мишљења представља значајан издатак.

6. Кључна појашњења која ће омогућити једноставнију примену прописа:

У циљу отклањања недостатака у постојећем закону показало се да је неопходно приступити изради новог закона услед потребе за системском реформом институционалног механизма, што не би било могуће учинити на други начин.

Новим законом би се отклониле садашње препреке у његовом спровођењу и унапредио систем заштите потрошача:

1. унапређењем и јачањем система вансудског решавања потрошачких спорова;
2. повећањем ефикасности надзора над применом Закона кроз увођење прекршајних налога;
3. јачањем управноправне заштите потрошача кроз усклађивање са Законом о општем управном поступку;
4. усклађивањем са правним тековинама ЕУ у погледу имплементације одредби Директиве (ЕУ) 2015/2302 о путовањима у пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима.

7. Да ли пропис утиче на развој конкуренције и на који начин?

Доношење новог Закона о заштити потрошача не може се довести у директну везу са појавом нових привредних субјеката на тржишту и тржишну конкуренцију. Међутим, узимајући у обзир интеррелацију политике заштите конкуренције и политике заштите потрошача, односно да је ниво заштите потрошача у складу са степеном развијености конкуренције на тржишту, као и да је интерес потрошача увек један од најбитнијих циљева свих настојања у

смислу заштите конкуренције, од изузетне је важности јачање свести и разумевања да:

1. све оно што нарушава конкуренцију, нарушава и позицију потрошача, али и
2. све оно што јача заштиту потрошача, јача и конкуренцију.

Поред тога, увођење делотворнијих санкција, односно прекршајних налога, ће довести до бољег поштовања закона од стране трговаца. Санкције треба да буду сразмерне штети коју трговци потенцијално могу да проузрокују потрошачима намерним или ненамерним активностима којима крше законодавство у области заштите потрошача. Ово би требало да позитивно утиче на конкурентност привредних субјеката на домаћем и иностраном тржишту и на стварање здраве конкуренције која почива на фер пословању и поштовању законских одредаба.

Свеобухватан Закон о заштити потрошача је предуслов за јачање заштите права и интереса потрошача, али је неопходна његова ефикасна примена, а управо ово је један од начина да се покрену конкуренција, иновације и економски раст.

8. Кључна питања за анализу ефеката на друштво

Одредбе новог закона не проузрокују додатне трошкове грађанима. Унапређење механизма вансудског решавања спорова имаће изузетно позитиван утицај на друштво у целини, јер ће потрошачима омогућити приступ вансудском решавању спорова без трошкова. Будући да ће учешће трговаца у оваквом мирном начину решавања спора бити обавезно, то ће директно утицати на судске спорове у области заштите потрошача који представљају финансијско оптерећење за обе стране у спору. Будући да ће МТТТ финансирати тела за вансудско решавање спора, што до сада није био случај, то ће имати позитиван ефекат на запошљавање, односно ангажовање оних појединаца који испуњавају услове за обављање послова који се тичу вансудског решавања спора.

Јасним дефинисањем надлежности ресорног Министарства ће се постићи вишеструки позитивни ефекти:

- 1) јачање институционалног оквира заштите потрошача;
- 2) смањење трошкова за решавање потрошачких спорова подстицањем оснивања и подршком раду тела за вансудско решавање спорова;
- 3) ефикаснији надзор тржишта у циљу бржег санкционисања повреда Закона кроз издавање прекршајних налога;
- 4) већа одговорност и јавност рада удружења за заштиту потрошача;
- 5) уређивање услуга у туризму, прецизирањем начина и услова за пружање тих услуга, уговора о путовању у пакет аранжману и уговора о повезаном путном аранжману, као и права и обавеза трговаца и путника у вези с тим уговорима.

Увођење регистра „Не зови” има за циљ да смањи незадовољство потрошача који не желе да свакодневно буду позивани од стране трговаца који путем телефона нуде различите производе. С обзиром да су до сада трговци

могли несметано да позову први пут као и да би били санкционисани тек приликом другог позива, а након што се потрошач први пут изјаснио да не жели да буде позиван. Овакво решење је доводило до незадовољства потрошача који су често упућивали приговоре због насртљиве пословне праксе. Успостављање регистра омогућило би са једне стране повећање задовољства потрошача који не желе да буду позивани, а са друге стране олакшало пословање трговаца који ће убудуће позивати само потрошаче који су заинтересовани за овај вид продаје и неће трошити време на позивање огромног броја незаинтересованих потрошача.

9. Кључна питања за анализу ефеката на животну средину

Предлог закона не утиче на животну средину.

10. Кључна питања за анализу управљачких ефеката

Нова законска решења не захтевају организационе промене у надлежном министарству. Осим тога, у погледу стварне надлежности за вршење инспекцијског надзора, овај закон задржава раније законодавно решење.

Када је у питању вансудско решавање спорова, Министарство трговине, туризма и телекомуникација, као контактна тачка у којој ће се бележити сви поступци за вансудско решавање спорова неће имати потребе за даљим упошљавањем кадрова за реализацију ове законске обавезе, већ ће користити постојеће административне капацитете – Сектор за заштиту потрошача и Секретаријат - Одељење за економско-финансијске послове. Тела за вансудско решавање спорова већ постоје на листи коју води МТТТ, док ће се и даље вршити упис ових тела која су лиценцирана од стране Министарства правде и који испуњавају додатни захтев да су завршила правни факултет и да имају искуства у грађанско-правној области. Нису потребне додатне обуке за ова тела, а плаћање ће се вршити по учинку.

Регистар који би водио РАТЕЛ, осим трошкова који су неопходни за израду и одржавање информационог система, не изискује ангажовање додатних кадрова будући да унос и брисање бројева потрошача који би били унети у ову базу података не би вршио РАТЕЛ, већ оператор коме је потрошач, односно корисник поднео захтев. Нова обавеза коју би оператори имали би подразумевала пријем захтева корисника и унос његовог броја у систем који администрира РАТЕЛ што је активност која не захтева измену организационе структуре или ангажовање додатних кадрова.

11. Кључна питања за анализу ризика

Предлог закона о заштити потрошача припремила је Радна група за израду стручних основа за измене и допуне Закона о заштити потрошача, а у чијем раду су поред представника ресорно надлежног министарства (сектора задуженог за политику заштите потрошача и колективног интереса потрошача, сектора задуженог за трговину и заштиту конкуренције и надлежних инспекција) били укључени и представници удружења за заштиту потрошача, стручне јавности односно професори правних факултета као и представници Привредне коморе Србије (ПКС).

Министарство трговине, туризма и телекомуникација је на својој интернет страници објавило јавни позив којим су позване све заинтересоване да до 28. јуна 2019. године доставе уопштене или конкретне предлоге за измене и допуне Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС”, бр. 62/14, 6/16 и 44/18). Такође, организован је округли сто са представницима

евидентираних удружења за заштиту потрошача у циљу разматрања предлога за измену Закона. Округлом столу је присуствовало 16 евидентираних удружења за заштиту потрошача. Током вишечасовне дискусије разматране су одредбе Предлога закона који се односе на регулисање статуса евидентираних удружења, вансудско решавање потрошачких спорова са аспекта удружења и њихова улога у том поступку односно начин на који би било најбоље уредити регистар „Не зови”. Велики број сугестија удружења је прихваћен и потом су извршене корекције текста овог закона у складу са заједнички формулисаним ставовима.

У складу са Закључком 05 Број: 011-10913/2019 Одбора за привреду и финансије Владе од 31. октобра 2019. године, Министарство трговине, туризма и телекомуникација је спровело Јавну расправу о Нацрту закона о заштити потрошача у периоду од 4. до 25. новембра 2019. године. Нацрт закона о заштити потрошача, заједно са Образложењем, Програмом јавне расправе и Обрасцем за коментаре, постављен је на интернет презентацији МТТТ и на порталу е-управе. Програмом јавне расправе о Нацрту закона о заштити потрошача одређено је да се примедбе, предлози и сугестије достављају Министарству трговине, туризма и телекомуникација, писаним путем са напоменом „За јавну расправу о Нацрту закона о заштити потрошача”. Централни догађај је одржан 15. новембра 2019. године у Привредној комори Србије, коме је присуствовало преко 120 учесника, међу којима су били бројни представници привреде, државних органа, релевантних институција и организација. Присутнима су презентоване новине које предвиђа Нацрт закона. Током дискусије разматрана су бројна питања учесника. Између осталог дискутовано је о: увођењу регистра потрошача који не желе да приме позиве и/или поруке у оквиру промоције и/или продаје телефоном; институту саобразности робе уговору и гаранцији, посебно о одговорности продавца за несаобразност робе након истека рока од две године од дана преласка ризика на потрошача; рекламацији и начину решавања рекламације; обавези продавца да за пружање услуга чија је вредност већа од 5.000,00 динара сачини прорачун са спецификацијом услуге и прибави сагласност потрошача; питањима вансудског решавања потрошачких спорова. На округлом столу договорено је да се сви предлози, примедбе и сугестије доставе на начин како је то предвиђено Програмом јавне расправе до 25. новембра 2019. године, када се јавна расправа завршава. Предлози, примедбе и сугестије на Нацрт закона о заштити потрошача доставило је 29 учесника јавне расправе, од којих су три учесника доставила коментаре неблаговремено. У Министарству трговине, туризма и телекомуникација сагледани су и разматрани сви достављени предлози, примедбе и сугестије. Прихваћене су и уграђене у текст Нацрта закона оне примедбе и сугестије којима се унапређује квалитет текста Нацрта, а које нису у супротности са регулативном ЕУ и најбољом праксом у овој области, као нпр: измењен је члан 5. тачка 24), уређен је члан 55, прихваћена је примедба која се односи на члан 92. у делу остваривања права на судску или вансудску заштиту, унапређена је дефиниција вансудског решавања потрошачких спорова из члана 149, прецизиран је члан 162. и друго. Такође прихваћене су примедбе које се односе на правно – техничку редакцију текста Нацрта закона. Остали предлози, примедбе и сугестије учесника у процесу јавне расправе које су достављене овом министарству након анализе нису прихваћене из разлога што су неблаговремени, нису дати конкретни предлози или предлози не садрже адекватно образложење, предлози су садржани у Нацрту закона (подносилац коментара није правилно тумачио текст Нацрта закона), или су супротни одредбама релевантних ЕУ прописа са којима се врши усклађивање, или нису предмет регулације овог закона.

Сви предлози су детаљно разматрани и настојало се да се нађе најбоље решење за превазилажење нејасноћа, а резултат тог процеса је Предлог закона

којим се мењају и уводе оне одредбе потрошачког законодавства на које су заинтересоване стране указале и око којих смо сматрали да је неопходно интервенисати.

Предлогом закона предвиђене су следеће мере за спровођење акта, односно доношење следећих подзаконских аката:

- Министар надлежан за заштиту потрошача прописаће услове за вршење уписа у евиденцију удружења и савеза удружења за заштиту потрошача, садржину и начин вођења евиденције, као и садржину пријаве неопходне за упис;
- Министар надлежан за заштиту потрошача ће ближе уредити услове за вансудско решавање потрошачких спорова, а нарочито критеријуме за рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова и образац захтева за покретање поступка вансудског решавања спора, како би се обезбедило да процес решавања спорова потрошача буде независан, непристрасан, транспарентан, делотворан, брз и правичан;
- Министар надлежан за заштиту потрошача прописаће ближу садржину обрасца за одустанак од уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија;
- Министар надлежан за правосуђе ће ближе уредити садржину и начин вођења евиденције судова о потрошачким споровима, обрасцима, роковима и начину достављање података о потрошачким споровима, а који се достављају ресорном Министарству за заштиту потрошача;
- Влада ће ближе уредити критеријуме за дефинисање угрожених потрошача и специфичне услове за обезбеђивање услуга од општег економског интереса угроженим потрошачима у појединим областима услуга од општег економског интереса, на предлог министра надлежног за одговарајућу област;
- Влада на предлог министра надлежног за одговарајућу област, ће донети програм заштите угрожених потрошача у појединим областима услуга од општег економског интереса;
- Влада, на предлог министра надлежног за заштиту потрошача и министра надлежног за послове туризма, ће прописати садржину стандардних информативних образаца за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене;
- Влада, на предлог министра надлежног за заштиту потрошача и министра надлежног за послове туризма, ће прописати садржину обрасца за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.

ИЗЈАВА О УСКЛАЂЕНОСТИ ПРОПИСА СА ПРОПИСИМА ЕВРОПСКЕ УНИЈЕ
--

1. Овлашћени предлагач прописа – Влада

Обрађивач – Министарство трговине, туризма и телекомуникација/ Ministry of Trade, Tourism and Telecommunications

2. Назив прописа

Предлог закона о заштити потрошача / Law on Consumer Protection

3. Усклађеност прописа са одредбама Споразума о стабилизацији и придруживању између Европских заједница и њихових држава чланица, са једне стране, и Републике Србије са друге стране („Службени гласник РС”, број 83/08) (у даљем тексту: Споразум):

а) Одредба Споразума која се односе на нормативну садржину прописа,

Предложени акт је у складу са чл. 78. Споразума.

б) Прелазни рок за усклађивање законодавства према одредбама Споразума,

/

в) Оцена испуњености обавезе које произлазе из наведене одредбе Споразума,

/

г) Разлози за делимично испуњавање, односно неиспуњавање обавеза које произлазе из наведене одредбе Споразума,

/

д) Веза са Националним програмом за интеграцију Републике Србије у Европску унију

3.28. Здравствена заштита и заштита потрошача, 3.28.1. Заштита потрошача б) компонента 1.

4. Усклађеност прописа са прописима Европске уније:

а) Навођење примарних извора права ЕУ и усклађеност са њима,

/

б) Навођење секундарних извора права ЕУ и усклађеност са њима,

Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR), CELEX number 32013L0011; усклађен

Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the

Council (*OJ L 304/64 22/11/2011 P. 0072 – 0083*, CELEX number 32011L0083; усклађен

Directive 98/6/EC of the E European Parliament and of the Council of 16 February 1998 on consumer protection in the indication of the prices of products offered to consumers, CELEX number 31998L006; усклађен

Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests (*OJ L 110 , 01/05/2009 P. 0030 – 36*), CELEX number 32009L0022; усклађен

Council Directive 85/374/EEC of 25 July 1985 on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning liability for defective products, as amended (*OJ L 10, 7.8.1985, p. 29–33*), CELEX number 31985L0374; усклађен

Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees (*OJ L 171 , 07/07/1999 P. 0012 - 0016*), усклађен;

Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council ('Unfair Commercial Practices Directive') (*OJ L 149, 11/06/2005 P. 0022 – 0039*), CELEX number 32005L0029; усклађен

Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC, CELEX number 32015L2302; делимично усклађен

Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts (*OJ L 095 , 21/04/1993 P. 0029 – 0034*, CELEX number 31993L0013; усклађен

Directive 2009/73/EC of the European Parliament and of the Council of 13 July 2009 concerning common rules for the internal market in natural gas and repealing Directive 2003/55/EC (*OJ L 211 , 14/08/2009 P. 0094 - 0136*), CELEX number 32009L0073; усклађен

Directive 2008/122/EC of the European Parliament and of the Council of 14 January 2009 on the protection of consumers in respect of certain aspects of timeshare, long-term holiday product, resale and exchange contracts (*OJ L 033 , 03/02/2009 P. 0010 - 0030*), CELEX number 32008L0122; усклађен

Directive 2002/22/EC of the European Parliament and of the Council of 7 March 2002 on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services (Universal Service Directive), as amended (*OJ L 108, 24.4.2002, p. 51–77*), CELEX number 32002L0022; усклађен

Directive 2009/72/EC of the European Parliament and of the Council of 13 July 2009 concerning common rules for the internal market in electricity and repealing Directive 2003/54/EC (*OJ L 211 , 14/08/2009 P. 0055 - 0093*), CELEX number 32009L0072; усклађен

Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC, as amended (*OJ L 271, 9.10.2002, p. 16–24*), CELEX number 32002L0065; усклађен

в) Навођење осталих извора права ЕУ и усклађеност са њима,

/

г) Разлози за делимичну усклађеност, односно неусклађеност,

Нису се стекли тржишни услови за потпуну усклађеност са Директивом о путовањима у пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима.

д) Рок у којем је предвиђено постизање потпуне усклађености прописа са прописима Европске уније,

Потпуна усклађеност биће спроведена у складу са последњим плановима, а преносом Директиве у домаће законодавство кроз секторске прописе.

5. Уколико не постоје одговарајуће надлежности Европске уније у материји коју регулише пропис, и/или не постоје одговарајући секундарни извори права Европске уније са којима је потребно обезбедити усклађеност, потребно је образложити ту чињеницу. У овом случају, није потребно попуњавати Табелу усклађености прописа. Табелу усклађености није потребно попуњавати и уколико се домаћим прописом не врши пренос одредби секундарног извора права Европске уније већ се искључиво врши примена или спровођење неког захтева који произилази из одредбе секундарног извора права (нпр. Предлогом одлуке о изради стратешке процене утицаја биће спроведена обавеза из члана 4. Директиве 2001/42/ЕЗ, али се не врши и пренос те одредбе директиве).

/

6. Да ли су претходно наведени извори права ЕУ преведени на српски језик?

/

7. Да ли је пропис преведен на неки службени језик ЕУ?

/

8. Учешће консултаната у изради прописа и њихово мишљење о усклађености

Предлог закона о заштити потрошача је израђен као резултат 1. компоненте Твининг пројекта „Даљи развој заштите потрошача у Србији” финансиран из ИПА 2013 фонда. Предлог је израђен у сарадњи корисника пројекта (Министарство трговине, туризма и телекомуникација) и експерата ангажованих на реализацији Твиниг пројекта.

1. Назив прописа Европске уније : Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR) Директива 2013/11/ЕУ Европског парламента и Савета од 21. маја 2013. о алтернативном решавању потрошачких спорова и која мења и допуњује Упутство (ЕС) број 2006/2004 и Директиву 2009/22/ЕС (Директива о алтернативном решавању потрошачких спорова)		2. „CELEX” ознака ЕУ прописа 32013L0011				
3. Овлашћени предлагач прописа: Влада Обрађивач: Министарство трговине, туризма и телекомуникација		4. Датум израде табеле: 25.05.2021.				
5. Назив прописа чије одредбе су предмет анализе усклађености са прописом Европске уније: Предлог закона о заштити потрошача Draft Law on Consumer Protection		6. Бројчане ознаке (шифре) планираних прописа из базе НПАА: 2017-516				
7. Усклађеност одредби прописа са одредбама прописа ЕУ:						
а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ¹	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
1.	1. The purpose of this Directive is, through the achievement of a high level of consumer protection, to contribute to the proper functioning of the internal market by ensuring that consumers can, on a voluntary basis, submit complaints against traders to entities offering independent, impartial, transparent, effective, fast and fair alternative dispute resolution procedures. This Directive is without prejudice to national legislation making participation in such			НП	Одредба 1. није преносива јер се односи на предмет Директиве.	

¹ Потпуно усклађено - ПУ, делимично усклађено - ДУ, неусклађено - НУ, непреносиво – НП

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	procedures mandatory, provided that such legislation does not prevent the parties from exercising their right of access to the judicial system.					
2.1	1.This Directive shall apply to procedures for the out-of-court resolution of domestic and cross-border disputes concerning contractual obligations stemming from sales contracts or service contracts between a trader established in the Union and a consumer resident in the Union through the intervention of an ADR entity which proposes or imposes a solution or brings the parties together with the aim of facilitating an amicable solution.			НП	Одредба 1. није преносива јер се односи на област примене Директиве	
2.2.	2. This Directive shall not apply to:	149.4.	Вансудско решавање потрошачких спорова, у смислу овог закона, не примењује се:	ПУ		
2.2. (a)	(a) procedures before dispute resolution entities where the natural persons in charge of dispute resolution are employed or remunerated exclusively by the individual trader, unless Member States decide to allow such procedures as ADR procedures under this Directive and the requirements set out in Chapter II, including the specific requirements of independence and transparency set out in Article 6(3), are met;			НУ		
2.2.(b)	(b) procedures before consumer complaint-handling systems operated by the trader;	149.4.5.	за решавање спорова по процедурама које је установио сам трговац;	ПУ		
2.2.(c)	(c) non-economic services of general interest;	149.4.2.	у области пружања услуга од општег интереса које нису економске природе;	ПУ		
2.2.(d)	(d) disputes between traders;			НУ	Законом није пренета одредба 2.2.(d), јер није предмет овог закона	
2.2.(e)	(e) direct negotiation between the consumer	149.4.6.	код непосредних преговора између потрошача и	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	and the trader;		трговца;			
2.2.(f)	(f) attempts made by a judge to settle a dispute in the course of a judicial proceeding concerning that dispute;	149.4.7.	приликом настојања судија да спор у току судског поступка реше мирењем страна;	ПУ		
2.2.(g)	(g) procedures initiated by a trader against a consumer;	149.4.8.	у поступцима које је трговац покренуо против потрошача;	ПУ		
2.2.(h)	(h) health services provided by health professionals to patients to assess, maintain or restore their state of health, including the prescription, dispensation and provision of medicinal products and medical devices;	149.4.1.	у области медицинских услуга које се пружају пацијентима у сврху лечења, укључујући издавање рецепата;	ПУ		
2.2.(i)	(i) public providers of further or higher education.	149.4.3.	у вези са закљученим уговорима са јавним пружаоцима услуга у области високошколског образовања;	ПУ		
2.3.	3. This Directive establishes harmonised quality requirements for ADR entities and ADR procedures in order to ensure that, after its implementation, consumers have access to high-quality, transparent, effective and fair out-of-court redress mechanisms no matter where they reside in the Union. Member States may maintain or introduce rules that go beyond those laid down by this Directive, in order to ensure a higher level of consumer protection.	149.2.	Вансудско решавање потрошачких спорова у смислу овог закона обавља се на транспарентан, ефикасан, брз и правичан начин пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова (у даљем тексту: тело).	ПУ		
2.4.	This Directive acknowledges the competence of Member States to determine whether ADR entities established on their territories are to have the power to impose a solution.	163.	Поступак вансудског решавања спорова окончава се: 1) препоруком о начину решавања потрошачког спора; 2) закључењем споразума о решавању спора; 3) одлуком тела да се поступак обуставља, јер даље вођење поступка није целисходно (нпр. сложеност поступка и сл.).	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
3.1.	Relationship with other Union legal acts 1. Save as otherwise set out in this Directive, if any provision of this Directive conflicts with a provision laid down in another Union legal act and relating to out-of-court redress procedures initiated by a consumer against a trader, the provision of this Directive shall prevail.			НП	Законом није пренета одредба 3.1, јер се односи на предност примене Директиве	
3.2.	2. This Directive shall be without prejudice to Directive 2008/52/EC.			НП	Законом није пренета одредба 3.2, јер се односи на предност примене Директиве	
3.3.	3. Article 13 of this Directive shall be without prejudice to provisions on consumer information on out-of-court redress procedures contained in other Union legal acts which shall apply in addition to that Article.			НП	Законом није пренета одредба 3.3, јер се односи на предност примене Директиве	
4.1.(a)	Definitions 1. For the purposes of this Directive: (a) "consumer" means any natural person who is acting for purposes which are outside his trade, business, craft or profession;	5.1.1.	потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности	ПУ		
4.1.(b)	(b) "trader" means any natural persons, or any legal person irrespective of whether privately or publicly owned, who is acting, including through any person acting in his name or on his behalf, for purposes relating to his trade, business, craft or profession;	5.1.2.	трговац је правно или физичко лице које наступа на тржишту у склопу своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе, укључујући и друга лица која делују у његово име или за његов рачун;	ПУ		
4.1.(c)	(c) "sales contract" means any contract under which the trader transfers or undertakes to transfer the ownership of goods to the consumer and the consumer pays or undertakes to pay the price thereof, including any contract having as its object both goods	5.1.6.	уговор о продаји је сваки уговор којим продавац преноси или се обавезује да пренесе својину на роби потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену, укључујући и уговор који за предмет има и продају робе и пружање услуге;	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	and services;					
4.1.(d)	(d) "service contract" means any contract other than a sales contract under which the trader supplies or undertakes to supply a service to the consumer and the consumer pays or undertakes to pay the price thereof;	5.1.23.	уговор о пружању услуга је сваки уговор, који није уговор о продаји, у складу са којим продавац пружа или се обавезује да пружи услугу потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену за услугу;	ПУ		
4.1.(e)	(e) "domestic dispute" means a contractual dispute arising from a sales or service contract where, at the time the consumer orders the goods or services, the consumer is resident in the same Member State as that in which the trader is established;	148.2.	Домаћи спор је сваки потрошачки спор из става 1. овог члана, где у време закључења уговора потрошач има пребивалиште или боравиште, а трговац седиште или издвојен организациони део у Републици Србији.	ПУ		
4.1.(f)	(f) "cross-border dispute" means a contractual dispute arising from a sales or service contract where, at the time the consumer orders the goods or services, the consumer is resident in a Member State other than the Member State in which the trader is established;	148.3.	Прекогранични спор је сваки потрошачки спор из става 1. овог члана, где у време закључења уговора трговац има седиште или издвојен организациони део у Републици Србији, а потрошач нема ни пребивалиште ни боравиште у Републици Србији.	ПУ		
4.1.(g)	(g) "ADR procedure" means a procedure, as referred to in Article 2, which complies with the requirements set out in this Directive and is carried out by an ADR entity;	5.1.39.	вансудско решавање потрошачких спорова, у смислу овог закона, је начин решавања спорова између потрошача и трговца, пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова уписаним у Листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова у складу са овим законом;	ПУ		
4.1.(h)	(h) "ADR entity" means any entity, however named or referred to, which is established on a durable basis and offers the resolution of a dispute through an ADR procedure and that is listed in accordance with Article 20(2);	150.3.	Тела су лица која имају својство посредника, у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова, која су дипломирали на правном факултету, стекла након дипломирања две године искуства у грађанскоправној материји и која су уписана у листу тела из става 2. овог члана.	ПУ		
4.1.(i)	(i) "competent authority" means any public authority designated by a Member State for the purposes of this Directive and established at national, regional or local	.		НУ	Законом није пренета одредба 4.1.(i) јер се односи на земље чланице	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	level.					
4.2.	2. A trader is established: - if the trader is a natural person, where he has his place of business, - if the trader is a company or other legal person or association of natural or legal persons, where it has its statutory seat, central administration or place of business, including a branch, agency or any other establishment.			НУ	Законом није пренета одредба 4.2, јер се односи на земље чланице	
4.3.	3. An ADR entity is established: - if it is operated by a natural person, at the place where it carries out ADR activities, - if the entity is operated by a legal person or association of natural or legal persons, at the place where that legal person or association of natural or legal persons carries out ADR activities or has its statutory seat, - if it is operated by an authority or other public body, at the place where that authority or other public body has its seat.			НУ	Законом није пренета одредба 4.3, јер се односи на земље чланице	
5.1.	Access to ADR entities and ADR procedures 1. Member States shall facilitate access by consumers to ADR procedures and shall ensure that disputes covered by this Directive and which involve a trader established on their respective territories can be submitted to an ADR entity which complies with the requirements set out in this Directive.	151.1. 151.2.	Поступак пред телом за вансудско решавање спора може да покрене само потрошач уколико је претходно изјавио рекламацију или приговор трговцу. Трговац је обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом.	ПУ		
5.2.(a)	2. Member States shall ensure that ADR entities: (a) maintain an up-to-date website which provides the parties with easy access to information concerning the ADR procedure,	152.1.1. 159.2.	Министарство као централна контакт тачка: 1) одржава и ажурира интернет страницу која садржи информације о вансудском решавању спорова, о процедури и о могућности подношења предлога за покретање поступка путем интернета.	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	and which enables consumers to submit a complaint and the requisite supporting documents online;		Предлог за покретање вансудског поступка за решавање потрошачког спора потрошач доставља Министарству, непосредно, преко поште или електронским путем.			
5.2.(b)	(b) provide the parties, at their request, with the information referred to in point (a) on a durable medium;	12.1.9.	Трговац је дужан да пре закључења уговора о продаји робе или пружању услуга, потрошача на јасан и разумљив начин на српском језику или језику националне мањине у складу са законом обавести о: 9) могућности вансудског решавања спорова.	ПУ		
5.2.(c)	(c) where applicable, enable the consumer to submit a complaint offline;	159.2.	Предлог за покретање вансудског поступка за решавање потрошачког спора потрошач доставља Министарству, непосредно, преко поште или електронским путем.	ПУ		
5.2.(d)	(d) enable the exchange of information between the parties via electronic means or, if applicable, by post;	159.1.8	Предлог садржи изјаву о начину вођења поступка (непосредно или електронским путем);	ПУ		
5.2.(e)	(e) accept both domestic and cross-border disputes, including disputes covered by Regulation (EU) No 524/2013; and	148.2 148.3 149.1	Домаћи спор је сваки потрошачки спор из става 1. овог члана, где у време закључења уговора потрошач има пребивалиште или боравиште, а трговац седиште или издвојен организациони део у Републици Србији. Прекогранични спор је сваки потрошачки спор из става 1. овог члана, где у време закључења уговора трговац има седиште или издвојен организациони део у Републици Србији, а потрошач нема ни пребивалиште ни боравиште у Републици Србији. Потрошачки спор може се решити вансудским решавањем потрошачких спорова.	ДУ	Законом није пренета у целости одредба 5.2.(e), јер се примена Уредбе односи на земље чланице	
5.2.(f)	(f) when dealing with disputes covered by this Directive, take the necessary measures to ensure that the processing of personal data complies with the rules on the protection of personal data laid down in the national legislation implementing Directive 95/46/EC	156.	Сви подаци, предлози и изјаве из поступка вансудског решавања потрошачког спора или у вези са поступком посредовања су поверљиви, ако се стране нису другачије споразумеле, осим оних којих се морају открити у складу са законом или у циљу примене или спровођења споразума о вансудском	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	in the Member State in which the ADR entity is established.		решавању потрошачког спора, као и када то јавни интерес налаже.			
5.3.	3. Member States may fulfil their obligation under paragraph 1 by ensuring the existence of a residual ADR entity which is competent to deal with disputes as referred to in that paragraph for the resolution of which no existing ADR entity is competent. Member States may also fulfil that obligation by relying on ADR entities established in another Member State or regional, transnational or pan-European dispute resolution entities, where traders from different Member States are covered by the same ADR entity, without prejudice to their responsibility to ensure full coverage and access to ADR entities.	159.3.	Након пријема предлога из става 1. овог члана, Министарство га прослеђује телу за вансудско решавање потрошачког спора које је по месту обављања вансудског решавања потрошачког спора најближе месту пребивалишта потрошача или телу за које Министарство процени да ће поступак вансудског решавања спора решити на најефикаснији и најцелисходнији начин имајући у виду предлог потрошача (нпр. у случају вођења поступка електронским путем, избор тела најближег боравишту потрошача и сл.).	ПУ		
5.4.	4. Member States may, at their discretion, permit ADR entities to maintain and introduce procedural rules that allow them to refuse to deal with a given dispute on the grounds that:	160.1.	Предлог се одбацује из следећих разлога:	ПУ		
5.4.(a)	(a) the consumer did not attempt to contact the trader concerned in order to discuss his complaint and seek, as a first step, to resolve the matter directly with the trader;	151.1. 160.1.5	Поступак пред телом може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламацију или приговор трговцу. 5) потрошач, пре подношења предлога није изјавио рекламацију у складу са овим законом.	ПУ		
5.4.(b)	(b) the dispute is frivolous or vexatious;	163.1.3.	Поступак вансудског решавања спорова окончава се: 3) одлуком тела за вансудско решавање потрошачког спора да се поступак обуставља, јер даље вођење поступка није целисходно (нпр. сложеност поступка и сл.).	ПУ		
5.4.(c)	(c) the dispute is being or has previously been considered by another ADR entity or by a court;	160.1.2.	Предлог се одбацује из следећих разлога: 2) спор је већ решен у судском, арбитражном или другом поступку;	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
5.4.(d)	(d) the value of the claim falls below or above a pre-specified monetary threshold;			НУ	Предлог није одредио ни горњи ни доњи лимит.	
5.4.(e)	(e) the consumer has not submitted the complaint to the ADR entity within a pre-specified time limit, which shall not be set at less than one year from the date upon which the consumer submitted the complaint to the trader;	160.1.4.	Предлог се одбацује из следећих разлога: 4) ако је предлог поднет након истека рока од годину дана од дана подношења рекламације трговцу.	ПУ		
5.4.(f)	(f) dealing with such a type of dispute would otherwise seriously impair the effective operation of the ADR entity. Where, in accordance with its procedural rules, an ADR entity is unable to consider a dispute that has been submitted to it, that ADR entity shall provide both parties with a reasoned explanation of the grounds for not considering the dispute within three weeks of receiving the complaint file. Such procedural rules shall not significantly impair consumers' access to ADR procedures, including in the case of cross-border disputes.	163.3.	Поступак вансудског решавања спорова окончава се: 3) одлуком тела да се поступак обуставља, јер даље вођење поступка није целисходно (нпр. сложеност поступка и сл.).	ПУ		
5.5	5. Member States shall ensure that, when ADR entities are permitted to establish pre-specified monetary thresholds in order to limit access to ADR procedures, those thresholds are not set at a level at which they significantly impair the consumers' access to complaint handling by ADR entities.			ПУ	Законом није предвиђено ограничење у доступности вансудског решавања спора.	
5.6.	6. Where, in accordance with the procedural rules referred to in paragraph 4, an ADR entity is unable to consider a complaint that has been submitted to it, a Member State shall not be required to ensure that the consumer can submit his complaint to another ADR entity.	152.1.2.	Министарство као централна контакт тачка: 2) прима предлоге и прослеђује надлежном телу;	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
5.7.	7. Where an ADR entity dealing with disputes in a specific economic sector is competent to consider disputes relating to a trader operating in that sector but which is not a member of the organisation or association forming or funding the ADR entity, the Member State shall be deemed to have fulfilled its obligation under paragraph 1 also with respect to disputes concerning that trader.	151.2 149.4.4	Трговац је обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом. Вансудско решавање потрошачких спорова, у смислу овог закона, не примењује се: 4) у потрошачким споровима који су предмет овог закона, ако је вансудско решавање спорова уређено посебним законом, а нарочито у области пружања електронских комуникационих услуга, поштанских услуга, финансијских услуга, осим финансијских погодби, услуга путовања;	ПУ	Законом је прописана обавеза учешћа трговца у вансудском поступку по процедури која је прописана, сем у случајевима када је посебним секторским прописом уређен другачији поступак, који се тад искључиво примењује.	
6.1.	Expertise, independence and impartiality 1. Member States shall ensure that the natural persons in charge of ADR possess the necessary expertise and are independent and impartial. This shall be guaranteed by ensuring that such persons:	150.3. 155.	Тела су лица која имају својство посредника, у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова, која су дипломирала на правном факултету, стекла након дипломирања две године искуства у грађанскоправној материји и која су уписана у листу тела из става 2. овог члана. Тело је независно у раду и поступа непристрасно.	ПУ		
6.1.(a)	(a) possess the necessary knowledge and skills in the field of alternative or judicial resolution of consumer disputes, as well as a general understanding of law;	150.3.	Тела су лица која имају својство посредника, у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова, која су дипломирала на правном факултету, стекла након дипломирања две године искуства у грађанскоправној материји и која су уписана у листу тела из става 2. овог члана.	ПУ		
6.1.(b)	(b) are appointed for a term of office of sufficient duration to ensure the independence of their actions, and are not liable to be relieved from their duties without just cause;	169.	На питања у вези са вансудским решавањем потрошачког спора која нису уређена овим законом, примењује се закон којим се уређује посредовање у решавању спорова.	ПУ		
6.1.(c)	(c) are not subject to any instructions from either party or their representatives;	155.	Тело је независно у раду и поступа непристрасно.	ПУ		
6.1.(d)	(d) are remunerated in a way that is not	167.	Свака странка у поступку вансудског решавања потрошачког спора плаћа своје трошкове (трошкови	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	linked to the outcome of the procedure;		заступања, путни трошкови и сл.) Рад тела за вансудско решавање потрошачког спора је бесплатан уа странке у поступку вансудског решавања потрошачког спора. Тела могу да се финансирају из буџета Републике Србије у складу са законом, Стратегијом и Планом рада Владе. Јединица локалне самоуправе може, на основу споразума са телом, да помаже рад тела обезбеђивањем просторних и техничких средстава.			
6.1.(e)	(e) without undue delay disclose to the ADR entity any circumstances that may, or may be seen to, affect their independence and impartiality or give rise to a conflict of interest with either party to the dispute they are asked to resolve. The obligation to disclose such circumstances shall be a continuing obligation throughout the ADR procedure. It shall not apply where the ADR entity comprises only one natural person.	155.	Тело је назависно у раду и поступа непристрасно.	ПУ		
6.2.(a)	2. Member States shall ensure that ADR entities have in place procedures to ensure that in the case of circumstances referred to in point (e) of paragraph 1: (a) the natural person concerned is replaced by another natural person that shall be entrusted with conducting the ADR procedure; or failing that	169.	На питања у вези са вансудским решавањем потрошачког спора која нису уређена овим законом, примењује се закон којим се уређује посредовање у решавању спорова.	ПУ	Закон о посредовању у решавању спорова (чл.22.).	
6.2.(b)	(b) the natural person concerned refrains from conducting the ADR procedure and, where possible, the ADR entity proposes to the parties to submit the dispute to another ADR entity which is competent to deal with the dispute; or failing that	169.	На питања у вези са вансудским решавањем потрошачког спора која нису уређена овим законом, примењује се закон којим се уређује посредовање у решавању спорова.	ПУ	Закон о посредовању у решавању спорова (чл.22.).	
6.2.(c)	(c) the circumstances are disclosed to the parties and the natural person concerned is allowed to continue to conduct the ADR	169.	На питања у вези са вансудским решавањем потрошачког спора која нису уређена овим законом, примењује се закон којим се уређује посредовање у решавању спорова.	ПУ	Закон о посредовању у решавању спорова (чл.22.).	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	<p>procedure only if the parties have not objected after they have been informed of the circumstances and their right to object.</p> <p>This paragraph shall be without prejudice to point (a) of Article 9(2).</p> <p>Where the ADR entity comprises only one natural person, only points (b) and (c) of the first subparagraph of this paragraph shall apply.</p>					
6.3.(a)	<p>3. Where Member States decide to allow procedures referred to in point (a) of Article 2(2) as ADR procedures under this Directive, they shall ensure that, in addition to the general requirements set out in paragraphs 1 and 5, those procedures comply with the following specific requirements:</p> <p>(a) the natural persons in charge of dispute resolution are nominated by, or form part of, a collegial body composed of an equal number of representatives of consumer organisations and of representatives of the trader and are appointed as result of a transparent procedure;</p>			НУ	Законом није предвиђено колегијално тело, већ поступак спроводи физичко лице које испуњава одређене услове прописане Законом.	
6.3.(b)	<p>the natural persons in charge of dispute resolution are granted a period of office of a minimum of three years to ensure the independence of their actions;</p>	169.	На питања у вези са вансудским решавањем потрошачког спора која нису уређена овим законом, примењује се закон којим се уређује посредовање у решавању спорова.	ПУ	Закон о посредовању у решавању спорова (чл.37.).	
6.3.(c)	<p>the natural persons in charge of dispute resolution commit not to work for the trader or a professional organisation or business association of which the trader is a member for a period of three years after their position in the dispute resolution entity has ended;</p>			НУ	Законом није пренета одредба 6.3.(c) већ ће бити усклађена подзаконским актом у року од годину дана након усвајања закона.	
6.3.(d)	<p>the dispute resolution entity does not have any hierarchical or functional link with the</p>			НУ	Законом није пренета одредба	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	trader and is clearly separated from the trader's operational entities and has a sufficient budget at its disposal, which is separate from the trader's general budget, to fulfil its tasks.				већ ће бити усклађена подзаконским актом у року од годину дана након усвајања закона.	
6.4.	<p>4. Where the natural persons in charge of ADR are employed or remunerated exclusively by a professional organisation or a business association of which the trader is a member, Member States shall ensure that, in addition to the general requirements set out in paragraphs 1 and 5, they have a separate and dedicated budget at their disposal which is sufficient to fulfil their tasks.</p> <p>This paragraph shall not apply where the natural persons concerned form part of a collegial body composed of an equal number of representatives of the professional organisation or business association by which they are employed or remunerated and of consumer organisations.</p>			НУ	Законом није пренета одредба већ ће бити усклађена подзаконским актом у року од годину дана након усвајања закона.	
6.5.	5. Member States shall ensure that ADR entities where the natural persons in charge of dispute resolution form part of a collegial body provide for an equal number of representatives of consumers' interests and of representatives of traders' interests in that body.			НУ	Законом није предвиђено колегијално тело, већ поступак спроводи физичко лице које испуњава одређене услове прописане Законом.	
6.6	6. For the purposes of point (a) of paragraph 1, Member States shall encourage ADR entities to provide training for natural persons in charge of ADR. If such training is provided, competent authorities shall monitor the training schemes established by ADR entities, on the basis of information communicated to them in accordance with	169.	На питања у вези са вансудским решавањем потрошачког спора која нису уређена овим законом, примењује се закон којим се уређује посредовање у решавању спорова.		Закон о посредовању у решавању спорова (чл.44.).	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	point (g) of Article 19(3).					
7.1.	Transparency 1. Member States shall ensure that ADR entities make publicly available on their websites, on a durable medium upon request, and by any other means they consider appropriate, clear and easily understandable information on:	150.2. 150.4.	Министарство сачињава листу тела и јавно је објављује. Листа тела за вансудско решавање потрошачких спорова садржи:	ПУ		
7.1.(a)	(a) their contact details, including postal address and e-mail address;	150.4.1.	1) назив, адресу и интернет адресу свих тела за вансудско решавање потрошачких спорова;	ПУ		
7.1.(b)	(b) the fact that ADR entities are listed in accordance with Article 20(2);	150.6.	Уколико тела престану да испуњавају прописане услове за упис у Листу тела или не доставе извештај из става 5. овог члана биће брисана са листе тела за вансудско решавање потрошачких спорова и неће моћи поново да буду уписана у листу у року од годину дана од дана брисања са листе.	ПУ		
7.1.(c)	(c) the natural persons in charge of ADR, the method of their appointment and the length of their mandate;	150.5.2. 169.	податке о физичким лицима која су задужена за решавање спорова, њиховом професионалном искуству; На питања у вези са вансудским решавањем потрошачког спора која нису уређена овим законом, примењује се закон којим се уређује посредовање у решавању спорова.	ПУ	Закон о посредовању у решавању спорова (чл.37.).	
7.1.(d)	(d) the expertise, impartiality and independence of the natural persons in charge of ADR, if they are employed or remunerated exclusively by the trader;			НУ	Законом није пренета одредба већ ће бити усклађена подзаконским актом у року од годину дана након усвајања закона.	
7.1.(e)	(e) their membership in networks of ADR entities facilitating cross-border dispute resolution, if applicable;			НП	Одредба 7.1.(e) није усклађена, јер је Р.Србија нема статус земље чланице	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
7.1.(f)	(f) the types of disputes they are competent to deal with, including any threshold if applicable;			НУ	Тело је надлежно за све врсте потрошачких спорова, сем за оне за које је поступак вансудског решавања потрошачких спорова прописан посебним прописима (чл.149.4.4)	
7.1.(g)	(g) the procedural rules governing the resolution of a dispute and the grounds on which the ADR entity may refuse to deal with a given dispute in accordance with Article 5(4);	160.1.	Предлог се одбацује из следећих разлога: 1) тело није надлежно за решавање у спору; 2) спор је већ решен у судском, арбитражном или другом поступку; 3) ако потрошач не уреди предлог у складу са чланом 159. став 4. овог закона; 4) ако је предлог поднет након истека рока од годину дана од дана подношења рекламације трговцу; 5) потрошач, пре подношења предлога, није изјавио рекламацију у складу са овим законом.	ПУ		
7.1.(h)	(h) the languages in which complaints can be submitted to the ADR entity and in which the ADR procedure is conducted;	150.4.4.	4) језик, односно језике на којима се може поднети приговор и спроводити поступак;	ПУ		
7.1.(i)	(i) the types of rules the ADR entity may use as a basis for the dispute resolution (for example legal provisions, considerations of equity, codes of conduct);	169.	На питања у вези са вансудским решавањем потрошачког спора која нису уређена овим законом, примењује се закон којим се уређује посредовање у решавању спорова.	ПУ	Закон о посредовању у решавању спорова (чл.34.).	
7.1.(j)	(j) any preliminary requirements the parties may have to meet before an ADR procedure can be instituted, including the requirement that an attempt be made by the consumer to resolve the matter directly with the trader;	151.1.	Поступак пред телом за вансудско решавање спора може да покрене само потрошач уколико је претходно изјавио рекламацију или приговор трговцу.	ПУ		
7.1.(k)	(k) whether or not the parties can withdraw from the procedure;	151.2.	Трговац је обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом.	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
7.1.(l)	(l) the costs, if any, to be borne by the parties, including any rules on awarding costs at the end of the procedure;	167.	<p>Свака странка у поступку вансудског решавања потрошачког спора плаћа своје трошкове (трошкови заступања, путни трошкови и сл.)</p> <p>Рад тела за вансудско решавање потрошачког спора је бесплатан за странке у поступку вансудског решавања потрошачког спора.</p> <p>Тела могу да се финансирају из буџета Републике Србије у складу са законом, Стратегијом и Планом рада Владе.</p> <p>Једница локалне самоуправе може, на основу споразума са телом, да помаже рад тела обезбеђивањем просторних и техничких средстава.</p>	ПУ		
7.1.(m)	(m) the average length of the ADR procedure;	150.4.3.	3) просечну дужину трајања спора	ПУ		
7.1.(n)	(n) the legal effect of the outcome of the ADR procedure, including the penalties for non-compliance in the case of a decision having binding effect on the parties, if applicable;	163.	<p>Поступак вансудског решавања спорова окончава се:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) препоруком о начину решавања потрошачког спора 2) закључењем споразума о решавању спора 3) одлуком тела да се поступак обуставља, <p>јер даље вођење поступка није целисходно (нпр. сложеност поступка и сл.).</p>	ПУ		
7.1.(o)	(o) the enforceability of the ADR decision, if relevant.	166.	<p>Споразум о вансудском решавању потрошачког спора може имати снагу извршне исправе ако су испуњени следећи услови:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) да садржи изјаву дужника којом пристаје да поверилац на основу споразума о решавању спора у поступку вансудског решавања потрошачког спора, након доспелости потраживања може покренути поступак (клаузула извршности) 2) споразум мора бити потписан од страна у спору у поступку вансудског решавања потрошачког спора и тела. <p>Неће се дозволити принудно извршење споразума о решавању спора који је закључен пред телом за вансудско решавање спорова, ако закључење овог споразума није дозвољено, ако је споразум супротан јавном поретку, ако споразум није подобан за извршење или је предмет извршења немогућ.</p>	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
7.2.(a).	<p>Member States shall ensure that ADR entities make publicly available on their websites, on a durable medium upon request, and by any other means they consider appropriate, annual activity reports. Those reports shall include the following information relating to both domestic and cross-border disputes:</p> <p>(a) the number of disputes received and the types of complaints to which they related;</p>	150.5.	<p>Једном годишње, најкасније до 31. јануара текуће године за претходну годину, тела су дужна да јавно објаве на својој интернет страници уколико је имају и доставе Министарству извештај који садржи податке о броју примљених захтева за покретање спора, покренутих и окончаних спорова, стопи извршених одлука тела, уоченим значајним проблемима и слично.</p>	ПУ	<p>Законом није пренета одредба 7.2.(a) у потпуности, а неусклађени део представља дискрециону одредбу.</p>	
7.2.(b)	<p>(b) any systematic or significant problems that occur frequently and lead to disputes between consumers and traders; such information may be accompanied by recommendations as to how such problems can be avoided or resolved in future, in order to raise traders' standards and to facilitate the exchange of information and best practices;</p>	150.5.	<p>Једном годишње, најкасније до 31. јануара текуће године за претходну годину, тела су дужна да јавно објаве на својој интернет страници уколико је имају и доставе Министарству извештај који садржи податке о броју примљених захтева за покретање спора, покренутих и окончаних спорова, стопи извршених одлука тела, уоченим значајним проблемима и слично.</p>	ПУ	<p>Законом није пренета одредба 7.2.(b) у потпуности, а неусклађени део представља дискрециону одредбу.</p>	
7.2.(c)	<p>(c) the rate of disputes the ADR entity has refused to deal with and the percentage share of the types of grounds for such refusal as referred to in Article 5(4);</p>			НУ	<p>Законом није пренета одредба већ ће бити усклађена подзаконским актом у року од годину дана након усвајања закона.</p>	
7.2.(d)	<p>(d) in the case of procedures referred to in point (a) of Article 2(2), the percentage shares of solutions proposed or imposed in favour of the consumer and in favour of the trader, and of disputes resolved by an amicable solution;</p>			НУ	<p>Законом није пренета одредба већ ће бити усклађена подзаконским актом у року од годину дана након усвајања закона.</p>	
7.2.(e)	<p>(e) the percentage share of ADR procedures which were discontinued and, if known, the reasons for their discontinuation;</p>			НУ	<p>Законом није пренета одредба већ ће бити усклађена подзаконским актом у року од годину дана након усвајања закона.</p>	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
7.2.(f)	(f) the average time taken to resolve disputes;	150.4.3.	3) просечну дужину трајања спора;	ПУ		
7.2.(g)	(g) the rate of compliance, if known, with the outcomes of the ADR procedures;			НУ	Законом није пренета одредба већ ће бити усклађена подзаконским актом у року од годину дана након усвајања закона.	
7.2.(h)	(h) cooperation of ADR entities within networks of ADR entities which facilitate the resolution of cross-border disputes, if applicable.			НУ	Одредба 7.2.(h) није усклађена, јер је Р.Србија нема статус земље чланице	
8.1.(a)	Effectiveness 1. Member States shall ensure that ADR procedures are effective and fulfil the following requirements: (a) the ADR procedure is available and easily accessible online and offline to both parties irrespective of where they are;	159.2.	Предлог потрошач доставља Министарству, непосредно, преко поште или електронским путем.	ПУ		
8.1.(b)	(b) the parties have access to the procedure without being obliged to retain a lawyer or a legal advisor, but the procedure shall not deprive the parties of their right to independent advice or to be represented or assisted by a third party at any stage of the procedure;	169.	На питања у вези са вансудским решавањем потрошачког спора која нису уређена овим законом, примењује се закон којим се уређује посредовање у решавању спорова.	ПУ		
8.1.(c)	(c) the ADR procedure is free of charge or available at a nominal fee for consumers;	167.2.	Рад тела за вансудско решавање потрошачког спора је бесплатан за странке у поступку вансудског решавања потрошачког спора.	ПУ		
8.1.(d)	(d) the ADR entity which has received a complaint notifies the parties to the dispute as soon as it has received all the documents containing the relevant information relating to the complaint;	161.1. 161.2.	Поступак се сматра покренутим када тело за вансудско решавање потрошачког спора прими уредан предлог потрошача, а не постоје услови за одбацивање предлога из члана 160. овог закона. Уредан предлог тело доставља трговцу уз обавештење трговцу да се у року од 15 дана од дана	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
			достављања предлога са прилозима изјасни да ли признаје или оспорава предлог потрошача.			
8.1.(e)	(e) the outcome of the ADR procedure is made available within a period of 90 calendar days from the date on which the ADR entity has received the complete complaint file. In the case of highly complex disputes, the ADR entity in charge may, at its own discretion, extend the 90 calendar days' time period. The parties shall be informed of any extension of that period and of the expected length of time that will be needed for the conclusion of the dispute.	151.4. 151.5.	Вансудско решавање потрошачког спора у складу са овим законом може да траје најдуже 90 дана од дана подношења предлога. Изузетно од става 3. овог члана, у оправданим случајевима када је предмет спора сложен, рок од 90 дана се може продужити за највише још 90 дана, о чему тело без одлагања обавештава потрошача и трговца.	ПУ		
9.1.(a)	Article 9 Fairness 1. Member States shall ensure that in ADR procedures: (a) the parties have the possibility, within a reasonable period of time, of expressing their point of view, of being provided by the ADR entity with the arguments, evidence, documents and facts put forward by the other party, any statements made and opinions given by experts, and of being able to comment on them;	161.2. 161.3. 169.	Уредан предлог тело доставља трговцу уз обавештење трговцу да се у року од 15 дана од дана достављања предлога са прилозима изјасни да ли признаје или оспорава предлог потрошача. Ако трговац оспорава предлог, у изјашњењу мора да наведе чињенице на којима заснива своје наводе и доказе којима се утврђују те чињенице. На питања у вези са вансудским решавањем потрошачког спора која нису уређена овим законом, примењује се закон којим се уређује посредовање у решавању спорова.	ПУ		
9.1.(b)	(b) the parties are informed that they are not obliged to retain a lawyer or a legal advisor, but they may seek independent advice or be represented or assisted by a third party at any stage of the procedure;	162.1.	Тело упознаје стране са циљем вансудског решавања спора, правилима и трошковима поступка.	ПУ		
9.1.(c)	(c) the parties are notified of the outcome of the ADR procedure in writing or on a durable medium, and are given a statement of the grounds on which the outcome is based.	164.2. 165.1.	Препорука се сачињава у писаном облику са образложењем и доставља странама у поступку. Уколико стране у вансудском поступку решавања потрошачког спора постигну споразум, тело га сачињава у писаној форми и доставља странама на потпис.	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
9.2.(a)	<p>2. In ADR procedures which aim at resolving the dispute by proposing a solution, Member States shall ensure that:</p> <p>(a) The parties have the possibility of withdrawing from the procedure at any stage if they are dissatisfied with the performance or the operation of the procedure. They shall be informed of that right before the procedure commences. Where national rules provide for mandatory participation by the trader in ADR procedures, this point shall apply only to the consumer.</p>	162.1.	Тело упознаје стране са циљем вансудског решавања спора, правилима и трошковима поступка.	ДУ		
9.2.(b)(i)	<p>(b) The parties, before agreeing or following a proposed solution, are informed that:</p> <p>(i) they have the choice as to whether or not to agree to or follow the proposed solution;</p>	165.2. 168.6.	<p>Садржину споразума о решавању спора путем вансудског решавања потрошачког спора одређују стране у поступку.</p> <p>Трговац је дужан да потрошача пре потписивања споразума о арбитражи упозна са правним последицама прихватања арбитражног споразума, посебно о обавезности одлуке арбитраже и трошковима овог поступка.</p>	ПУ		
9.2.(b)(ii)	(ii) participation in the procedure does not preclude the possibility of seeking redress through court proceedings;	168.1.	Покретање и вођење поступка вансудског решавања потрошачког спора, не искључује нити утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом.	ПУ		
9.2.(b)(iii)	(iii) the proposed solution may be different from an outcome determined by a court applying legal rules.			НУ	Законом није пренета одредба већ ће бити усклађена подзаконским актом у року од годину дана након усвајања закона.	
9.2.(c)	(c) The parties, before agreeing to or following a proposed solution, are informed of the legal effect of agreeing to or following such a proposed solution.	162.1.	Тело упознаје стране са циљем вансудског решавања спора, правилима и трошковима поступка.	ПУ		
9.2.(d)	(d) The parties, before expressing their consent to a proposed solution or amicable agreement, are allowed a reasonable period			НУ	Законом није пренета одредба већ ће бити усклађена подзаконским актом у року од годину дана након усвајања	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	of time to reflect.				закона.	
9.3.	3. Where, in accordance with national law, ADR procedures provide that their outcome becomes binding on the trader once the consumer has accepted the proposed solution, Article 9(2) shall be read as applicable only to the consumer.	151.6	Потрошач може одустати од даљег учешћа у вансудском решавању потрошачког спора до окончања поступка.	ПУ		
10.1.	Liberty 1. Member States shall ensure that an agreement between a consumer and a trader to submit complaints to an ADR entity is not binding on the consumer if it was concluded before the dispute has materialised and if it has the effect of depriving the consumer of his right to bring an action before the courts for the settlement of the dispute.	168.1.	Покретање и вођење поступка вансудског решавања потрошачког спора, не искључује нити утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом.	ПУ		
10.2.	2. Member States shall ensure that in ADR procedures which aim at resolving the dispute by imposing a solution the solution imposed may be binding on the parties only if they were informed of its binding nature in advance and specifically accepted this. Specific acceptance by the trader is not required if national rules provide that solutions are binding on traders.	162.1.	Тело упознаје стране са циљем вансудског решавања спора, правилима и трошковима поступка.	ПУ		
11.1.(a)	Legality 1. Member States shall ensure that in ADR procedures which aim at resolving the dispute by imposing a solution on the consumer: (a) in a situation where there is no conflict of laws, the solution imposed shall not result in the consumer being deprived of the protection afforded to him by the provisions that cannot be derogated from by agreement by virtue of the law of the Member State			НУ	Законом није пренета одредба јер се односи на земље чланице.	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	where the consumer and the trader are habitually resident;					
11.1.(b)	(b) in a situation involving a conflict of laws, where the law applicable to the sales or service contract is determined in accordance with Article 6(1) and (2) of Regulation (EC) No 593/2008, the solution imposed by the ADR entity shall not result in the consumer being deprived of the protection afforded to him by the provisions that cannot be derogated from by agreement by virtue of the law of the Member State in which he is habitually resident;			НУ	Законом није пренета одредба јер се односи на земље чланице.	
11.1.(c)	(c) in a situation involving a conflict of laws, where the law applicable to the sales or service contract is determined in accordance with Article 5(1) to (3) of the Rome Convention of 19 June 1980 on the law applicable to contractual obligations, the solution imposed by the ADR entity shall not result in the consumer being deprived of the protection afforded to him by the mandatory rules of the law of the Member State in which he is habitually resident.			НУ	Законом није пренета одредба јер се односи на земље чланице.	
11.2.	2. For the purposes of this Article, "habitual residence" shall be determined in accordance with Regulation (EC) No 593/2008.			НУ	Законом није пренета одредба јер се односи на земље чланице.	
12.1.	Effect of ADR procedures on limitation and prescription periods 1. Member States shall ensure that parties who, in an attempt to settle a dispute, have recourse to ADR procedures the outcome of which is not binding, are not subsequently prevented from initiating judicial proceedings in relation to that dispute as a result of the expiry of limitation or prescription periods during the ADR			НУ	Законом није пренета одредба јер се односи на земље чланице.	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	procedure.					
12.2.	2. Paragraph 1 shall be without prejudice to provisions on limitation or prescription contained in international agreements to which Member States are party.			НУ	Законом није пренета одредба јер се односи на земље чланице.	
13.1.	<p>INFORMATION AND COOPERATION</p> <p>Consumer information by traders</p> <p>1. Member States shall ensure that traders established on their territories inform consumers about the ADR entity or ADR entities by which those traders are covered, when those traders commit to or are obliged to use those entities to resolve disputes with consumers. That information shall include the website address of the relevant ADR entity or ADR entities.</p>	151.3.	Трговац је дужан да на продајном месту видно и јасно истакне обавештење да је по закону обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова.	ПУ		
13.2.	2. The information referred to in paragraph 1 shall be provided in a clear, comprehensible and easily accessible way on the traders' website, where one exists, and, if applicable, in the general terms and conditions of sales or service contracts between the trader and a consumer.	151.3.	Трговац је дужан да на продајном месту видно и јасно истакне обавештење да је по закону обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова.	ПУ		
13.3.	3. Member States shall ensure that, in cases where a dispute between a consumer and a trader established in their territory could not be settled further to a complaint submitted directly by the consumer to the trader, the trader provides the consumer with the information referred to in paragraph 1, specifying whether he will make use of the relevant ADR entities to settle the dispute. That information shall be provided on paper or on another durable medium.	151.3.	Трговац је дужан да на продајном месту видно и јасно истакне обавештење да је по закону обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова.	ПУ		
14.1.	Assistance for consumers			НУ	Одредба није усклађена јер се	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	1. Member States shall ensure that, with regard to disputes arising from cross-border sales or service contracts, consumers can obtain assistance to access the ADR entity operating in another Member State which is competent to deal with their cross-border dispute.				односи на земље чланице.	
14.2.	2. Member States shall confer responsibility for the task referred to in paragraph 1 on their centres of the European Consumer Centre Network, on consumer organisations or on any other body.			НУ	Одредба није усклађена јер се односи на земље чланице.	
15.1.	General information 1. Member States shall ensure that ADR entities, the centres of the European Consumer Centre Network and, where appropriate, the bodies designated in accordance with Article 14(2) make publicly available on their websites, by providing a link to the Commission's website, and whenever possible on a durable medium at their premises, the list of ADR entities referred to in Article 20(4).			НУ	Одредба није усклађена јер се односи на земље чланице.	
15.2.	2. Member States shall encourage relevant consumer organisations and business associations to make publicly available on their websites, and by any other means they consider appropriate, the list of ADR entities referred to in Article 20(4).			НУ	Одредба није усклађена јер се односи на земље чланице.	
15.3.	3. The Commission and Member States shall ensure appropriate dissemination of information on how consumers can access ADR procedures for resolving disputes covered by this Directive.			НУ	Одредба није усклађена јер се односи на земље чланице.	
15.4.	4. The Commission and the Member States shall take accompanying measures to			НУ	Одредба није усклађена јер се	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	encourage consumer organisations and professional organisations, at Union and at national level, to raise awareness of ADR entities and their procedures and to promote ADR take-up by traders and consumers. Those bodies shall also be encouraged to provide consumers with information about competent ADR entities when they receive complaints from consumers.				односи на земље чланице.	
16.1.	Cooperation and exchanges of experience between ADR entities 1. Member States shall ensure that ADR entities cooperate in the resolution of cross-border disputes and conduct regular exchanges of best practices as regards the settlement of both cross-border and domestic disputes.	150.1.	Тела сарађују у циљу усклађеног поступања, уједначавања и размене добре праксе.	ПУ		
16.2.	2. The Commission shall support and facilitate the networking of national ADR entities and the exchange and dissemination of their best practices and experiences.			НУ	Одредба није преносива јер се односи на институцију ЕУ.	
16.3.	3. Where a network of ADR entities facilitating the resolution of cross-border disputes exists in a sector-specific area within the Union, Member States shall encourage ADR entities that deal with disputes in that area to become a member of that network.			НУ	Одредба није усклађена јер се односи на земље чланице.	
16.4.	4. The Commission shall publish a list containing the names and contact details of the networks referred to in paragraph 3. The Commission shall, when necessary, update this list.			НП	Одредба није преносива јер се односи на институције ЕУ.	
17.1.	Cooperation between ADR entities and national authorities enforcing Union legal			НУ	Одредба није усклађена јер се односи на земље чланице.	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	acts on consumer protection 1. Member States shall ensure cooperation between ADR entities and national authorities entrusted with the enforcement of Union legal acts on consumer protection.					
17.2.	2. This cooperation shall in particular include mutual exchange of information on practices in specific business sectors about which consumers have repeatedly lodged complaints. It shall also include the provision of technical assessment and information by such national authorities to ADR entities where such assessment or information is necessary for the handling of individual disputes and is already available.			НУ	Одредба није усклађена јер се односи на земље чланице.	
17.3.	3. Member States shall ensure that cooperation and mutual information exchanges referred to in paragraphs 1 and 2 comply with the rules on the protection of personal data laid down in Directive 95/46/EC.			НУ	Одредба није усклађена јер се односи на земље чланице.	
17.4.	4. This Article shall be without prejudice to provisions on professional and commercial secrecy which apply to the national authorities enforcing Union legal acts on consumer protection. ADR entities shall be subject to rules of professional secrecy or other equivalent duties of confidentiality laid down in the legislation of the Member States where they are established.			НУ	Одредба није усклађена јер се односи на земље чланице.	
18.1.	Designation of competent authority 1. Each Member State shall designate a competent authority which shall carry out the functions set out in Articles 19 and 20. Each Member State may designate more than one competent authority. If a Member			НУ	Одредба није усклађена јер се односи на земље чланице.	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	State does so, it shall determine which of the competent authorities designated is the single point of contact for the Commission. Each Member State shall communicate the competent authority or, where appropriate, the competent authorities, including the single point of contact it has designated, to the Commission.					
18.2.	2. The Commission shall establish a list of the competent authorities including, where appropriate, the single point of contact communicated to it in accordance with paragraph 1, and publish that list in the Official Journal of the European Union.			НП	Одредба није преносива јер се односи на институције ЕУ.	
19.1.	Information to be notified to competent authorities by dispute resolution entities 1. Member States shall ensure that dispute resolution entities established on their territories, which intend to qualify as ADR entities under this Directive and be listed in accordance with Article 20(2), notify to the competent authority the following:	150.2. 150.4.	Министарство сачињава листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова и јавно је објављује. Листа тела за вансудско решавање потрошачких спорова садржи:	ПУ		
19.1.(a)	(a) their name, contact details and website address;	150.4.1.	1) назив, адресу и интернет адресу свих тела за вансудско решавање потрошачких спорова;	ПУ		
19.1.(b)	(b) information on their structure and funding, including information on the natural persons in charge of dispute resolution, their remuneration, term of office and by whom they are employed;	150.4.2. 149.3.	2) податке о физичким лицима која су задужена за решавање спорова, њиховом професионалном искуству; Министар ближе уређује услове за оснивање, рад, критеријуме за евидентирање тела, извештавање о раду, накнаду за рад тела, као и образац захтева за упис на листу из члана 150. став 3. овог закона и образац предлога за покретање поступка вансудског решавања спора (у даљем тексту:предлог).	ПУ		
19.1.(c)	(c) their procedural rules;	150.4.5.	5) пословник о раду, уколико га поседују.	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
19.1.(d)	(d) their fees, if applicable;	167. 167.3. 167.4. 149.3.	<p>Свака странка у поступку вансудског решавања потрошачког спора плаћа своје трошкове (трошкови заступања, путни трошкови и сл.) Рад тела за вансудско решавање потрошачког спора је бесплатан за странке у поступку вансудског решавања потрошачког спора.</p> <p>Тела могу да се финансирају из буџета Републике Србије у складу са законом, Стратегијом и Планом рада Владе.</p> <p>Јединица локалне самоуправе може, на основу споразума са телом, да помаже рад тела обезбеђивањем просторних и техничких средстава.</p> <p>Министар ближе уређује услове за оснивање, рад, критеријуме за евидентирање тела, извештавање о раду, накнаду за рад тела, као и образац захтева за упис на листу из члана 150. став 3. овог закона и образац предлога за покретање поступка вансудског решавања спора (у даљем тексту:предлог).</p>	ПУ		
19.1.(e)	(e) the average length of the dispute resolution procedures;	150.4.3.	3) просечну дужину трајања спора;	ПУ		
19.1.(f)	(f) the language or languages in which complaints can be submitted and the dispute resolution procedure conducted;	150.4.4.	4) језик, односно језике на којима се може поднети приговор и спроводити поступак;	ПУ		
19.1.(g)	(g) a statement on the types of disputes covered by the dispute resolution procedure;			НУ	Тело је надлежно за све врсте потрошачких спорова, сем за оне за које је поступак вансудског решавања потрошачких спорова прописан посебним прописима (чл.149.4.4)	
19.1.(h)	(h) the grounds on which the dispute resolution entity may refuse to deal with a given dispute in accordance with Article 5(4);	150.4.6.	б) разлоге због којих тело може да одбије вансудско решавање потрошачког спора.	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
19.1.(i)	<p>(i) a reasoned statement on whether the entity qualifies as an ADR entity falling within the scope of this Directive and complies with the quality requirements set out in Chapter II.</p> <p>In the event of changes to the information referred to in points (a) to (h), ADR entities shall without undue delay notify those changes to the competent authority.</p>			НУ	Законом није пренета одредба већ ће бити усклађена подзаконским актом у року од годину дана након усвајања закона.	
19.2.	<p>2. Where Member States decide to allow procedures as referred to in point (a) of Article 2(2), they shall ensure that ADR entities applying such procedures notify to the competent authority, in addition to the information and statements referred to in paragraph 1, the information necessary to assess their compliance with the specific additional requirements of independence and transparency set out in Article 6(3).</p>	<p>150.5.</p> <p>150.6.</p>	<p>Једном годишње, најкасније до 31. јануара текуће године за претходну годину, тела су дужна да јавно објаве на својој интернет страници уколико је имају и доставе Министарству извештај који садржи податке о броју примљених захтева за покретање спора, покренутих и окончаних спорова, стопи извршених одлука тела, уоченим значајним проблемима и слично.</p> <p>Уколико тела престану да испуњавају прописане услове за упис у листу тела или не доставе извештај из става 5. овог члана биће брисана са листе тела за вансудско решавање потрошачких спорова и неће моћи поново да буду уписана у листу у року од годину дана од дана брисања са листе.</p>	ПУ		
19.3.(a)	<p>Member States shall ensure that ADR entities communicate to the competent authorities every two years information on:</p>	150.5.	<p>Једном годишње, најкасније до 31. јануара текуће године за претходну годину, тела су дужна да јавно објаве на својој интернет страници уколико је имају и доставе Министарству извештај који садржи податке о броју примљених захтева за покретање спора, покренутих и окончаних спорова, стопи извршених одлука тела, уоченим значајним проблемима и слично.</p>	ПУ		
19.3.(a)	<p>the number of disputes received and the types of complaints to which they related;</p>	150.5.	<p>Једном годишње, најкасније до 31. јануара текуће године за претходну годину, тела су дужна да јавно објаве на својој интернет страници уколико је имају и доставе Министарству извештај који садржи податке о броју примљених захтева за покретање</p>	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
			спора, покренутих и окончаних спорова, стопи извршених одлука тела, уоченим значајним проблемима и слично.			
19.3.(b)	the percentage share of ADR procedures which were discontinued before an outcome was reached;	150.5.	Једном годишње, најкасније до 31. јануара текуће године за претходну годину, тела су дужна да јавно објаве на својој интернет страници уколико је имају и доставе Министарству извештај који садржи податке о броју примљених захтева за покретање спора, покренутих и окончаних спорова, стопи извршених одлука тела, уоченим значајним проблемима и слично.	ПУ		
19.3.(c)	the average time taken to resolve the disputes received;	150.4.3.	3) просечну дужину трајања спора;	ПУ		
19.3.(d)	the rate of compliance, if known, with the outcomes of the ADR procedures;	150.5.	Једном годишње, најкасније до 31. јануара текуће године за претходну годину, тела су дужна да јавно објаве на својој интернет страници уколико је имају и доставе Министарству извештај који садржи податке о броју примљених захтева за покретање спора, покренутих и окончаних спорова, стопи извршених одлука тела, уоченим значајним проблемима и слично.	ПУ		
19.3.(e)	any systematic or significant problems that occur frequently and lead to disputes between consumers and traders. The information communicated in this regard may be accompanied by recommendations as to how such problems can be avoided or resolved in future;	150.5.	Једном годишње, најкасније до 31. јануара текуће године за претходну годину, тела су дужна да јавно објаве на својој интернет страници уколико је имају и доставе Министарству извештај који садржи податке о броју примљених захтева за покретање спора, покренутих и окончаних спорова, стопи извршених одлука тела, уоченим значајним проблемима и слично.	ПУ		
19.3.(f)	where applicable, an assessment of the effectiveness of their cooperation within networks of ADR entities facilitating the resolution of cross-border disputes;			НУ	Одредба 19.3.(f) није усклађена, јер се односи на земље чланице.	
19.3.(g)	where applicable, the training provided to natural persons in charge of ADR in accordance with Article 6(6);			НУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
19.3.(h)	an assessment of the effectiveness of the ADR procedure offered by the entity and of possible ways of improving its performance.			НУ		
20.1.	<p>Role of the competent authorities and of the Commission</p> <p>Each competent authority shall assess, in particular on the basis of the information it has received in accordance with Article 19(1), whether the dispute resolution entities notified to it qualify as ADR entities falling within the scope of this Directive and comply with the quality requirements set out in Chapter II and in national provisions implementing it, including national provisions going beyond the requirements of this Directive, in conformity with Union law.</p>			НУ	Одредба 20.1. није усклађена, јер се односи на земље чланице.	
20.2.	<p>Each competent authority shall, on the basis of the assessment referred to in paragraph 1, list all the ADR entities that have been notified to it and fulfil the conditions set out in paragraph 1.</p> <p>That list shall include the following:</p>	<p>150.2.</p> <p>150.4.</p>	<p>Министарство сачињава листу тела и јавно је објављује.</p> <p>Листа тела за вансудско решавање потрошачких спорова садржи:</p>	ПУ		
20.2.(a)	the name, the contact details and the website addresses of the ADR entities referred to in the first subparagraph;	150.5.1.	назив, седиште, адресу и интернет адресу свих тела за вансудско решавање потрошачких спорова;	ПУ		
20.2.(b)	their fees, if applicable;	<p>167.1</p> <p>167.3</p> <p>167.4.</p>	<p>Свака странка у поступку вансудског решавања потрошачког спора плаћа своје трошкове (трошкови заступања, путни трошкови и сл.) Рад тела за вансудско решавање потрошачког спора је бесплатан за странке у поступку вансудског решавања потрошачког спора.</p> <p>Тела могу да се финансирају из буџета Републике Србије у складу са законом, Стратегијом и Планом рада Владе.</p>	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
			Јединица локалне самоуправе може, на основу споразума са телом, да помаже рад тела обезбеђивањем просторних и техничких средстава.			
20.2.(c)	the language or languages in which complaints can be submitted and the ADR procedure conducted;	150.4.4.	4) језик, односно језике на којима се може поднети приговор и спроводити поступак;	ПУ		
20.2.(d)	the types of disputes covered by the ADR procedure;			НУ	Тело је надлежно за све врсте потрошачких спорова, сем за оне за које је поступак вансудског решавања потрошачких спорова прописан посебним прописима (чл.149.4.4)	
20.2.(e)	the sectors and categories of disputes covered by each ADR entity;	149.4.4.	Вансудско решавање потрошачких спорова, у смислу овог закона, не примењује се: 4)у потрошачким споровима који су предмет овог закона, ако је вансудско решавање спорова уређено посебним законом, а нарочито у области пружања електронских комуникационих услуга, поштанских услуга, финансијских услуга осим финансијских погодби, услуга путовања;	ПУ		
20.2.(f)	the need for the physical presence of the parties or of their representatives, if applicable, including a statement by the ADR entity on whether the ADR procedure is or can be conducted as an oral or a written procedure;	159.1.8.	Предлог садржи: 8) изјаву о начину вођења поступка (непосредно или електронским путем);	ПУ		
20.2.(g)	the binding or non-binding nature of the outcome of the procedure; and	163.	Поступак вансудског решавања спорова окончава се: 1) препоруком о начину решавања потрошачког спора 2) закључењем споразума о решавању спора 3) одлуком тела да се поступак обуставља, јер даље	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
		166.	<p>вођење поступка није целисходно (нпр. сложеност поступка и сл.).</p> <p>Споразум о вансудском решавању потрошачког спора може имати снагу извршне исправе ако су испуњени следећи услови:</p> <p>1) да садржи изјаву дужника којом пристаје да поверилац на основу споразума о решавању спора у поступку вансудског решавања потрошачког спора, након доспелости потраживања може покренути поступак (клаузула извршности)</p> <p>2) споразум мора бити потписан од страна у спору у поступку вансудског решавања потрошачког спора и тела</p> <p>Неће се дозволити принудно извршење споразума о решавању спора који је закључен пред телом за вансудско решавање спорова, ако закључење овог споразума није дозвољено, ако је споразум супротан јавном поретку, ако споразум није подобан за извршење или је предмет извршења немогућ.</p>			
20.2.(h)	the grounds on which the ADR entity may refuse to deal with a given dispute in accordance with Article 5(4).	150.4.6.	б) разлоге због којих тело може да одбије вансудско решавање потрошачког спора.	ПУ		
20.2.2.	Each competent authority shall notify the list referred to in the first subparagraph of this paragraph to the Commission. If any changes are notified to the competent authority in accordance with the second subparagraph of Article 19(1), that list shall be updated without undue delay and the relevant information notified to the Commission.			НУ	Одредба није пренета, јер се односи на земље чланице.	
20.2.3.	If a dispute resolution entity listed as ADR entity under this Directive no longer complies with the requirements referred to in paragraph 1, the competent authority concerned shall contact that dispute resolution entity, stating the requirements the			НУ	Одредба није пренета, јер се односи на земље чланице.	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	dispute resolution entity fails to comply with and requesting it to ensure compliance immediately. If the dispute resolution entity after a period of three months still does not fulfil the requirements referred to in paragraph 1, the competent authority shall remove the dispute resolution entity from the list referred to in the first subparagraph of this paragraph. That list shall be updated without undue delay and the relevant information notified to the Commission.					
20.3.	If a Member State has designated more than one competent authority, the list and its updates referred to in paragraph 2 shall be notified to the Commission by the single point of contact referred to in Article 18(1). That list and those updates shall relate to all ADR entities established in that Member State.			НУ	Одредба није пренета, јер се односи на земље чланице.	
20.4.	The Commission shall establish a list of the ADR entities notified to it in accordance with paragraph 2 and update that list whenever changes are notified to the Commission. The Commission shall make publicly available that list and its updates on its website and on a durable medium. The Commission shall transmit that list and its updates to the competent authorities. Where a Member State has designated a single point of contact in accordance with Article 18(1), the Commission shall transmit that list and its updates to the single point of contact.			НП	Одредба није преносива јер се односи на институције ЕУ.	
20.5.	Each competent authority shall make publicly available the consolidated list of ADR entities referred to in paragraph 4 on its website by providing a link to the relevant Commission website. In addition, each competent authority shall make publicly	150.2.	Министарство сачињава листу тела и јавно је објављује.	ДУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	available that consolidated list on a durable medium.					
20.6.(a)	By 9 July 2018, and every four years thereafter, each competent authority shall publish and send to the Commission a report on the development and functioning of ADR entities. That report shall in particular: identify best practices of ADR entities;			НУ	Одредба 20.6.(а) није усклађена, јер се односи на земље чланице.	
20.6.(b)	point out the shortcomings, supported by statistics, that hinder the functioning of ADR entities for both domestic and cross-border disputes, where appropriate;			НУ	Одредба 20.6.(b) није усклађена, јер се односи на земље чланице.	
20.6.(c)	make recommendations on how to improve the effective and efficient functioning of ADR entities, where appropriate.			НУ	Одредба 20.6.(c) није усклађена, јер се односи на земље чланице.	
20.7.	If a Member State has designated more than one competent authority in accordance with Article 18(1), the report referred to in paragraph 6 of this Article shall be published by the single point of contact referred to in Article 18(1). That report shall relate to all ADR entities established in that Member State.			НУ	Законом није пренета одредба 20.7, јер се односи на земље чланице	
21.	Penalties Member States shall lay down the rules on penalties applicable to infringements of the national provisions adopted in particular pursuant to Article 13 and shall take all measures necessary to ensure that they are implemented. The penalties provided for shall be effective, proportionate and dissuasive.	188.1.31	Новчаном казном у износу од 50.000 динара казниће се за прекршај правно лице ако: 10) не поступи у складу са чланом 151. ст. 2. и 3. овог закона;	ПУ		
22.	Amendment to Regulation (EC) No 2006/2004			НУ	Законом није пренета одредба 22, јер се односи на земље	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	In the Annex to Regulation (EC) No 2006/2004, the following point is added: "20. Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes (OJ L 165, 18.6.2013, p. 63): Article 13."				чланице	
23.	Amendment to Directive 2009/22/EC In Annex I to Directive 2009/22/EC the following point is added: "14. Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes (OJ L 165, 18.6.2013, p. 63): Article 13."			НУ	Законом није пренета одредба 23, јер се односи на земље чланице	
24.1.(a)	Communication 1. By 9 July 2015, Member States shall communicate to the Commission: where appropriate, the names and contact details of the bodies designated in accordance with Article 14(2); and			НУ	Законом није пренета одредба 24.1.(a), јер се односи на земље чланице	
24.1.(b)	the competent authorities including, where appropriate, the single point of contact, designated in accordance with Article 18(1). Member States shall inform the Commission of any subsequent changes to this information.			НУ	Законом није пренета одредба 24.1.(b), јер се односи на земље чланице	
24.2.	2. By 9 January 2016, Member States shall communicate to the Commission the first list referred to in Article 20(2).			НУ	Законом није пренета одредба 24.2, јер се односи на земље чланице	
24.3.	3. The Commission shall transmit to the Member States the information referred to in point (a) of paragraph 1.			НП	Законом није пренета одредба 24.3, јер се односи на институције ЕУ.	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
25.1.	<p>Transposition</p> <p>Member States shall bring into force the laws, regulations and administrative provisions necessary to comply with this Directive by 9 July 2015. They shall forthwith communicate to the Commission the text of those provisions.</p> <p>When Member States adopt those provisions, they shall contain a reference to this Directive or be accompanied by such a reference on the occasion of their official publication. Member States shall determine how such reference is to be made.</p>			НП	Законом није пренета одредба 25.1, јер се односи на земље чланице.	
25.2.	<p>2. Member States shall communicate to the Commission the text of the main provisions of national law which they adopt in the field covered by this Directive.</p>			НП	Законом није пренета одредба 25.2, јер се односи на земље чланице.	
26.	<p>Report</p> <p>By 9 July 2019, and every four years thereafter, the Commission shall submit to the European Parliament, the Council and the European Economic and Social Committee a report on the application of this Directive. That report shall consider the development and the use of ADR entities and the impact of this Directive on consumers and traders, in particular on the awareness of consumers and the level of adoption by traders. That report shall be accompanied, where appropriate, by proposals for amendment of this Directive.</p>			НП	Одредба није преносива јер се односи на институције ЕУ.	
27.	<p>Entry into force</p> <p>This Directive shall enter into force on the twentieth day following that of its publication in the Official Journal of the European Union.</p>			НП	Законом није пренета одредба 27, јер се односи на земље чланице.	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
28.	Addressees This Directive is addressed to the Member States.			НП	Законом није пренета одредба 28, јер се односи на земље чланице.	

<p>1. Назив прописа Европске уније :</p> <p>DIRECTIVE 2011/83/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council (Text with EEA relevance)</p> <p>DIRECTIVE 2011/83/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCILДИРЕКТИВА 2011/83/EУ ЕВРОПСКОГ ПАРЛАМЕНТА И САВЕТА of 25 October 2011од 25. октобра 2011. on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Councilо правима потрошача, о изменама и допунама Директиве Савета 93/13/ЕЕЗ и Директиве 1999/44/ЕЗ Европског парламента и Савета и о престанку важења Директиве Савета 85/577/ЕЕЗ и Директиве 97/7/ЕЗ Европског парламента и Савета</p>	<p>2. „CELEX” ознака ЕУ прописа 32011L0083</p>
<p>3. Овлашћени предлагач прописа: Влада</p>	<p>4. Датум израде табеле:</p>
<p>Обрађивач: Министарство трговине, туризма и телекомуникација</p>	<p>25.05.2021.</p>
<p>5. Назив прописа чије одредбе су предмет анализе усклађености са прописом Европске уније:</p> <p>Предлог закона о заштити потрошача Draft Law on Consumer Protection</p>	<p>6. Бројчане ознаке (шифре) планираних прописа из базе НПАА:</p> <p>2017-516</p>
<p>7. Усклађеност одредби прописа са одредбама прописа ЕУ:</p>	

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
----	-----	----	-----	----	----	----

Одредба прописана ЕУ	Садржина одредбе	Одредба прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ²	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
1.	The purpose of this Directive is, through the achievement of a high level of consumer protection, to contribute to the proper functioning of the internal market by approximating certain aspects of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning contracts concluded between consumers and traders.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
2.1.1.	For the purpose of this Directive, the following definitions shall apply: (1) 'consumer' means any natural person who, in contracts covered by this Directive, is acting for purposes which are outside his trade, business, craft or profession;	5.1.1.	потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;	ПУ		
2.1.2.	(2) 'trader' means any natural person or any legal person, irrespective of whether privately or publicly owned, who is acting, including through any other person acting in his name or on his behalf, for purposes relating to his trade, business, craft or profession in relation to contracts covered by this Directive;	5.1.2.	трговац је правно лице, предузетник или физичко лице које наступа на тржишту у оквиру своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе, укључујући и друга лица која послују у његово име или за његов рачун	ПУ		
2.1.3.	3) 'goods' means any tangible movable items, with the exception of items sold by way of execution or otherwise by authority of law; water, gas and electricity shall be considered as goods within the meaning of this Directive where they are put up for sale in a limited volume or a set quantity;	5.1.7	роба је телесна покретна ствар, осим покретних ствари које се продају у поступку извршења или у другом на основу закона прописаном поступку; вода, гас и електрична енергија сматрају се робом када се нуде за продају у ограниченом обиму или ограниченој количини;	ПУ		
2.1.4.	4) 'goods made to the consumer's specifications' means non- prefabricated goods made on the basis of an individual choice of or decision by the consumer;			НУ	Није предмет овог закона.	

² Потпуно усклађено - ПУ, делимично усклађено - ДУ, неусклађено - НУ, непреносиво – НП

2.1.5.	(5) 'sales contract' means any contract under which the trader transfers or undertakes to transfer the ownership of goods to the consumer and the consumer pays or undertakes to pay the price thereof, including any contract having as its object both goods and services;	5.1.6.	уговор о продаји је сваки уговор којим продавац преноси или се обавезује да пренесе својину на роби потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену, укључујући и уговор који за предмет има и продају робе и пружање услуге	ПУ		
2.1.6.	(6) 'service contract' means any contract other than a sales contract under which the trader supplies or undertakes to supply a service to the consumer and the consumer pays or undertakes to pay the price thereof;	5.1.23	уговор о пружању услуга је сваки уговор, који није уговор о продаји, у складу са којим продавац пружа или се обавезује да пружи услугу потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену за услугу	ПУ		
2.1.7.	7) 'distance contract' means any contract concluded between the trader and the consumer under an organised distance sales or service-provision scheme without the simultaneous physical presence of the trader and the consumer, with the exclusive use of one or more means of distance communication up to and including the time at which the contract is concluded;	5.1.8.	уговор на даљину је уговор закључен између трговца и потрошача у оквиру организоване продаје или пружања услуга на даљину без истовременог физичког присуства трговца и потрошача, искључивом употребом једног или више средстава комуникације на даљину до тренутка закључења уговора, укључујући и сам тренутак закључења;	ПУ		
2.1.8.	(8) 'off-premises contract' means any contract between the trader and the consumer: (a) concluded in the simultaneous physical presence of the trader and the consumer, in a place which is not the business premises of the trader; (b) for which an offer was made by the consumer in the same circumstances as referred to in point (a); (c) concluded on the business premises of the trader or through any means of distance communication immediately after the consumer was personally and individually addressed in a place which is not the business premises of the trader in the	5.1.11	уговор закључен, као и уговор за који је потрошач дао понуду изван пословних просторија је сваки уговор између трговца и потрошача закључен изван пословних просторија трговца уз истовремено физичко присуство трговца и потрошача; уговор закључен у пословним просторијама трговца или путем средстава комуникације на даљину, а о чијем закључењу су вођени преговори изван пословних просторија трговца уз истовремено физичко присуство трговца и потрошача; уговор закључен током путовања које је организовао трговац и које је за циљ или последицу имало промовисање и продају робе или услуга потрошачу;	ПУ		

	simultaneous physical presence of the trader and the consumer; or (d) concluded during an excursion organised by the trader with the aim or effect of promoting and selling goods or services to the consumer;					
2.1.9.	(9) 'business premises' means: (a) any immovable retail premises where the trader carries out his activity on a permanent basis; or (b) any movable retail premises where the trader carries out his activity on a usual basis;	5.1.12	пословне просторије су непокретни малопродајни објекти у којима трговац стално обавља своју делатност као и покретни малопродајни објекти у којима трговац обично обавља своју делатност;	ПУ		
2.1.10.	(10) 'durable medium' means any instrument which enables the consumer or the trader to store information addressed personally to him in a way accessible for future reference for a period of time adequate for the purposes of the information and which allows the unchanged reproduction of the information stored;	5.1.44	трајни носач записа је сваки инструмент који омогућава потрошачу да сачува податке који су намењени њему лично, на начин да подаци остану доступни за будућу употребу током раздобља примереног сврси информације који омогућава непромењену репродукцију сачуваних података, као што су папир, електронска пошта, CD – ROOM, DVD, меморијска картица и чврсти диск (хард диск) рачунара	ПУ		
2.1.11.	11) 'digital content' means data which are produced and supplied in digital form;	5.1.10	дигитални садржај означава податке који су произведени и испоручени у дигиталном облику.	ПУ		
2.1.12	12) 'financial service' means any service of a banking, credit, insurance, personal pension, investment or payment nature;	5.1.45	финансијске услуге су све банкарске и кредитне услуге, услуге осигурања, услуге управљања добровољним пензијским фондом, услуге финансијског лизинга, услуге издавања електронског новца, инвестиционе и платне услуге, као и финансијске погодбе, у смислу посебних закона којима су уређене те услуге.	ПУ		
2.1.13	13) 'public auction' means a method of sale where goods or services are offered by the trader to consumers, who attend or are given the possibility to attend the auction in person, through a transparent, competitive bidding procedure run by an auctioneer and	5.1.18	јавна аукција је поступак продаје робе надметањем потрошача којим руководи аукционар и у којем потрошачи присуствују продаји или им је дата прилика да присуствују, при чему учесник у надметању који да најбољу понуду има обавезу да робу	ПУ		

	where the successful bidder is bound to purchase the goods or services;		купи;			
2.1.14.	(14) 'commercial guarantee' means any undertaking by the trader or a producer (the guarantor) to the consumer, in addition to his legal obligation relating to the guarantee of conformity, to reimburse the price paid or to replace, repair or service goods in any way if they do not meet the specifications or any other requirements not related to conformity set out in the guarantee statement or in the relevant advertising available at the time of, or before the conclusion of the contract;	53.1.	Гаранција је свака изјава којом њен давалац даје обећање у вези са робом и правно је обавезујућа под условима датим у изјави, као и оглашавању у вези са том робом.	ПУ		
2.1.15.	(15) 'ancillary contract' means a contract by which the consumer acquires goods or services related to a distance contract or an off-premises contract and where those goods are supplied or those services are provided by the trader or by a third party on the basis of an arrangement between that third party and the trader.	5.1.17	повезани уговор је уговор на основу којег потрошач прибавља робу или услуге које су у вези са уговором закљученим на даљину или уговором закљученим изван пословних просторија трговца, у којем робу испоручује или услуге пружа трговац или треће лице на основу споразума између трећег лица и трговца;	ПУ		
3.1.	This Directive shall apply, under the conditions and to the extent set out in its provisions, to any contract concluded between a trader and a consumer. It shall also apply to contracts for the supply of water, gas, electricity or district heating, including by public providers, to the extent that these commodities are provided on a contractual basis.			НП	Упућујућа норма	
3.2.	If any provision of this Directive conflicts with a provision of another Union act governing specific sectors, the provision of that other Union act shall prevail and shall apply to those specific sectors.	4.1.	Одредбе овог закона се примењују на односе потрошача и трговаца, који су предмет овог закона, осим у случају постојања посебних одредби са истим циљем којима се уређују предметни односи који	ПУ		

			обезбеђују виши ниво заштите у складу са посебним прописима.			
3.3.	This Directive shall not apply to contracts: (a) for social services, including social housing, childcare and support of families and persons permanently or temporarily in need, including long-term care;			НУ	Није предмет овог закона.	
3.3.	(b) for healthcare as defined in point (a) of Article 3 of Directive 2011/24/EU, whether or not they are provided via healthcare facilities;			НУ	Није предмет овог закона.	
3.3.	(c) for gambling, which involves wagering a stake with pecuniary value in games of chance, including lotteries, casino games and betting transactions;	39.2.	Трговац је дужан да промотивне игре, надметања и специјалне понуде означи на јасан и разумљив начин и да услове учешћа у промотивној игри или надметању односно услове под којима важи специјална понуда објави на начин који омогућава да буду лако доступни, јасни и разумљиви потрошачу.	НУ	Није предмет овог закона.	
3.3.	d) for financial services;	4.6	На питања заштите корисника финансијских услуга, односно заштите учесника на тржишту капитала, примењују се одредбе посебног закона.	ПУ		
3.3.	e) for the creation, acquisition or transfer of immovable property or of rights in immovable property;			НУ	Није предмет овог закона.	
3.3.	f) for the construction of new buildings, the substantial conversion of existing buildings and for rental of accommodation for residential purposes			НУ	Није предмет овог закона.	
3.3.	g) on packages as defined in point 2 of Article 3 of Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council (1). Article 6(7), Article 8(2) and (6) and Articles 19, 21 and 22 of this Directive shall apply mutatis mutandis to packages as defined in point 2 of Article 3 of Directive (EU) 2015/2302 in relation to travellers as defined in point 6 of Article 3 of that Directive;			НУ	Није предмет овог закона.	

3.3.	h)which fall within the scope of Directive 2008/122/EC of the European Parliament and of the Council of 14 January 2009 on the protection of consumers in respect of certain aspects of timeshare, long-term holiday product, resale and exchange contracts			ПУ	Регулисано посебним одредбама од 119-130. овог Закона.	
3.3.	i)which, in accordance with the laws of Member States, are established by a public office-holder who has a statutory obligation to be independent and impartial and who must ensure, by providing comprehensive legal information, that the consumer only concludes the contract on the basis of careful legal consideration and with knowledge of its legal scope;			НУ	Није предмет овог закона.	
3.3.	j)for the supply of foodstuffs, beverages or other goods intended for current consumption in the household, and which are physically supplied by a trader on frequent and regular rounds to the consumer's home, residence or workplace;			НУ	Није предмет овог закона.	
3.3.	k)for passenger transport services, with the exception of Article 8(2) and Articles 19 and 22;			НУ	Није предмет овог закона.	
3.3.	m) concluded by means of automatic vending machines or automated commercial premises;	4.2.	<p>Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија не примењују се на уговоре који су закључени употребом аутомата за продају робе или услуга или у пословним просторијама које су аутоматизоване и уговоре о продаји хране или пића у привременим објектима. Чланови 12, 13, 26-36, 45, 47 и 48. овог закона неће се примењивати на уговоре који се закључују у области:</p> <p>1) пружања услуга из уговора о организовању путовања, повезаном путном аранжману, временски подељеном коришћењу непокретности и права потрошача из уговора о боравку ученика или студената у породици у</p>	ПУ		

			<p>иностранству или другом одговарајућем смештају;</p> <p>2) периодичне доставе хране, пића или других производа намењеним свакодневnoj употреби у домаћинству које трговац испоручује у правилним временским размацима потрошачу;</p> <p>3) уговоре који су закључени употребом аутомата за продају робе или услуга или у пословним просторијама које су аутоматизоване;</p> <p>4) за продају хране и пића у привременим објектима.</p>			
3.3.	n)concluded with telecommunications operators through public payphones for their use or concluded for the use of one single connection by telephone, Internet or fax established by a consumer.			НУ	Није предмет овог закона.	
3.4.	Member States may decide not to apply this Directive or not to maintain or introduce corresponding national provisions to off-premises contracts for which the payment to be made by the consumer does not exceed EUR 50. Member States may define a lower value in their national legislation.			НП		
3.5.	This Directive shall not affect national general contract law such as the rules on the validity, formation or effect of a contract, in so far as general contract law aspects are not regulated in this Directive.			НП		
3.6.	This Directive shall not prevent traders from offering consumers contractual arrangements which go beyond the protection provided for in this Directive.			НП		
4.	Member States shall not maintain or introduce, in their national law, provisions diverging from those laid down in this Directive, including more or less stringent provisions to ensure a different level of consumer protection, unless otherwise provided for in this Directive.			НП		

5.1.	Before the consumer is bound by a contract other than a distance or an off-premises contract, or any corresponding offer, the trader shall provide the consumer with the following information in a clear and comprehensible manner, if that information is not already apparent from the context: (a) the main characteristics of the goods or services, to the extent appropriate to the medium and to the goods or services;	12.1. 12.1.1	Трговац је дужан да пре закључења уговора о продаји робе или пружању услуга, потрошача на јасан и разумљив начин на српском језику или језику националне мањине у складу са законом обавести о: основним обележјима робе или услуге;	ПУ		
5.1.	b) the identity of the trader, such as his trading name, the geographical address at which he is established and his telephone number;	12.1.2	пословном имену, матичном броју, адреси седишта и броју телефона	ПУ		
5.1.	(c) the total price of the goods or services inclusive of taxes, or where the nature of the goods or services is such that the price cannot reasonably be calculated in advance, the manner in which the price is to be calculated, as well as, where applicable, all additional freight, delivery or postal charges or, where those charges cannot reasonably be calculated in advance, the fact that such additional charges may be payable;	12.1.3	продајној цени или начину на који ће се продајна цена обрачунати ако се због природе робе или услуге продајна цена не може утврдити унапред, као и о свим додатним поштанским трошковима и трошковима транспорта и испоруке и могућности да се ти трошкови могу ставити потрошачу на терет;	ПУ		
5.1.	(d) where applicable, the arrangements for payment, delivery, performance, the time by which the trader undertakes to deliver the goods or to perform the service, and the trader's complaint handling policy;	12.1.4	начину плаћања, начину и року испоруке, начину извршења других уговорних обавеза;	ПУ		
5.1.	(e) in addition to a reminder of the existence of a legal guarantee of conformity for goods, the existence and the conditions of after-sales services and commercial guarantees, where applicable;	12.1.5 12.2.5	постојању законске одговорности због несаобразности робе или услуге уговору; постојању и условима постпродајних услуга и гаранцијама.	ПУ		
5.1.	(f) the duration of the contract, where applicable, or, if the contract is of indeterminate duration or is to be extended automatically, the conditions for terminating the contract;	12.2.1 12.1.8	трајању уговора; условима за раскидање уговора, ако је закључен на неодређено време или ако се продужава аутоматски;	ПУ		
5.1.	(g) where applicable, the functionality, including applicable technical protection measures, of digital content;	12.2.3	функционалности, укључујући и мере техничке заштите дигиталног садржаја;	ПУ		

5.1.	(h) where applicable, any relevant interoperability of digital content with hardware and software that the trader is aware of or can reasonably be expected to have been aware of.	12.2.4 .	релевантној интероперабилности дигиталног садржаја са хардвером и софтвером о којима трговац има сазнања или о којима се разумно може очекивати да има сазнања	ПУ		
5.2.	Paragraph 1 shall also apply to contracts for the supply of water, gas or electricity, where they are not put up for sale in a limited volume or set quantity, of district heating or of digital content which is not supplied on a tangible medium.	26.3.	Одредбе става 1. и 2. овог члана се такође примењују на уговоре о снабдевању водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или на уговоре о снабдевању топлотном енергијом или о испоруци дигиталног садржаја који се не испоручује на трајном носачу записа.	ПУ		
5.3.	Member States shall not be required to apply paragraph 1 to contracts which involve day-to-day transactions and which are performed immediately at the time of their conclusion.			НП		
5.4.	Member States may adopt or maintain additional pre- contractual information requirements for contracts to which this Article applies.			НП		
6.1.	Before the consumer is bound by a distance or off- premises contract, or any corresponding offer, the trader shall provide the consumer with the following information in a clear and comprehensible manner: (a) the main characteristics of the goods or services, to the extent appropriate to the medium and to the goods or services;	26.1. 12.1.1 .	Трговац је дужан да пре закључења уговора на даљину или изван пословних просторија, поред података из члана 12. овог закона, на јасан и разумљив начин потрошача обавести о основним обележјима робе или услуге;	ПУ		
6.1.	b)the identity of the trader, such as his trading name;	12.1.2 .	пословном имену, матичном броју, адреси седишта и броју телефона;	ПУ		
6.1.	(c) the geographical address at which the trader is established and the trader's telephone number, fax number and e-mail address, where available, to enable the consumer to contact the trader quickly and communicate with him efficiently and, where applicable, the geographical address and identity of the trader on whose behalf he is acting;	26.1.1 .	адреси на којој послује, ако не послује на адреси на којој му је седиште или пребивалиште и адреси, броју факса и адреси електронске поште трговца у чије име поступа на коју потрошач може да изјави рекламцију;	ПУ		

6.1.	(d) if different from the address provided in accordance with point (c), the geographical address of the place of business of the trader, and, where applicable, that of the trader on whose behalf he is acting, where the consumer can address any complaints;	26.1.1	адреси на којој послује, ако не послује на адреси на којој му је седиште или пребивалиште и адреси, броју факса и адреси електронске поште трговца у чије име поступа на коју потрошач може да изјави рекламцију;	ПУ		
6.1.	(e) the total price of the goods or services inclusive of taxes, or where the nature of the goods or services is such that the price cannot reasonably be calculated in advance, the manner in which the price is to be calculated, as well as, where applicable, all additional freight, delivery or postal charges and any other costs or, where those charges cannot reasonably be calculated in advance, the fact that such additional charges may be payable. In the case of a contract of indeterminate duration or a contract containing a subscription, the total price shall include the total costs per billing period. Where such contracts are charged at a fixed rate, the total price shall also mean the total monthly costs. Where the total costs cannot be reasonably calculated in advance, the manner in which the price is to be calculated shall be provided;	26.1.2	продајној цени која обухвата укупне трошкове за обрачунски период у случају уговора са неодређеним трајањем или уговора који садржи претплату; када се оваквим уговорима предвиђа плаћање фиксне суме, продајна цена обухвата укупне месечне трошкове; када се укупни трошкови не могу поуздано унапред обрачунати, саопштава се начин на који ће се продајна цена обрачунавати;	ПУ		
6.1.	(f) the cost of using the means of distance communication for the conclusion of the contract where that cost is calculated other than at the basic rate;	26.1.3	трошку коришћења средстава комуникације на даљину за закључивање уговора када се тај трошак обрачунава на основи различитој од основне тарифе;	ПУ		
6.1.	(g) the arrangements for payment, delivery, performance, the time by which the trader undertakes to deliver the goods or to perform the services and, where applicable, the trader's complaint handling policy;	12.1.4	начину плаћања, начину и року испоруке, начину извршења других уговорних обавеза;	ПУ		
6.1.	(h) where a right of withdrawal exists, the conditions, time limit and procedures for exercising that right in accordance with Article 11(1), as well as the model withdrawal form set out in Annex I(B);	26.1.4	условима, временском року и поступку за остваривање права на одустанак од уговора у складу са чланом 27. овог закона;	ПУ		

6.1.	i) where applicable, that the consumer will have to bear the cost of returning the goods in case of withdrawal and, for distance contracts, if the goods, by their nature, cannot normally be returned by post, the cost of returning the goods;	26.2.1 .	дужности потрошача да сноси трошкове повраћаја робе у случају одустанка од уговора и, за уговоре на даљину, ако се роба због својих карактеристика не може вратити поштом, трошкове враћања робе;	ПУ		
6.1.	(j) that, if the consumer exercises the right of withdrawal after having made a request in accordance with Article 7(3) or Article 8(8), the consumer shall be liable to pay the trader reasonable costs in accordance with Article 14(3);	26.1.5 .	обавези да плати трговцу разумне трошкове у складу са чланом 34. став 3. овог закона, ако потрошач остварује право на одустанак од уговора након што је поднео изјаву у складу са чланом 27. став 2. овог закона, односно образац у складу са чланом 28. овог закона	ПУ		
6.1.	(k) where a right of withdrawal is not provided for in accordance with Article 16, the information that the consumer will not benefit from a right of withdrawal or, where applicable, the circumstances under which the consumer loses his right of withdrawal;	26.1.6 .	податку да потрошач не може да користи право на одустанак или о околностима под којима потрошач губи право на одустанак од уговора, ако потрошач нема право да одустане од уговора у складу са чланом 36. овог закона	ПУ		
6.1.	(l) a reminder of the existence of a legal guarantee of conformity for goods;	12.1.5 .	постојању законске одговорности због несаобразности робе или услуге уговору;	ПУ		
6.1.	(m) where applicable, the existence and the conditions of after sale customer assistance, after-sales services and commercial guarantees;	12.2.5 .	постојању и условима постпродајних услуга и гаранцијама.	ПУ		
6.1.	(n) the existence of relevant codes of conduct, as defined in point (f) of Article 2 of Directive 2005/29/EC, and how copies of them can be obtained, where applicable;	26.2.2 .	постојању примењивих кодекса добре пословне праксе и начину на који се може стећи увид у садржај кодекса, где је примењиво;	ПУ		
6.1.	(o) the duration of the contract, where applicable, or, if the contract is of indeterminate duration or is to be extended automatically, the conditions for terminating the contract;	12.1.8 .	условима за раскидање уговора, ако је закључен на неодређено време или ако се продужава аутоматски;	ПУ		
6.1.	(p) where applicable, the minimum duration of the consumer's obligations under the contract;	26.2.3 .	минималном трајању уговорних обавеза потрошача у складу са уговором;	ПУ		

6.1.	(q) where applicable, the existence and the conditions of deposits or other financial guarantees to be paid or provided by the consumer at the request of the trader;	26.2.4	постојању и условима за полагање депозита или других финансијских гаранција које потрошач на захтев трговца треба да плати или достави;	ПУ		
6.1.	(r) where applicable, the functionality, including applicable technical protection measures, of digital content	12.2.3	функционалности, укључујући и мере техничке заштите дигиталног садржаја;	ПУ		
6.1.	(s) where applicable, any relevant interoperability of digital content with hardware and software that the trader is aware of or can reasonably be expected to have been aware of;	12.2.4	релевантној интероперабилности дигиталног садржаја са хардвером и софтвером о којима трговац има сазнања или о којима се разумно може очекивати да има сазнања, где је примењиво;	ПУ		
6.1.	(t) where applicable, the possibility of having recourse to an out-of-court complaint and redress mechanism, to which the trader is subject, and the methods for having access to it.	26.2.5	могућности вансудског решавања спорова.	ПУ		
6.2.	Paragraph 1 shall also apply to contracts for the supply of water, gas or electricity, where they are not put up for sale in a limited volume or set quantity, of district heating or of digital content which is not supplied on a tangible medium.	26.3.	Одредбе ст. 1. и 2. овог члана примењују се и на уговоре о снабдевању водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или на уговоре о снабдевању топлотном енергијом или о испоруци дигиталног садржаја који се не испоручује на трајном носачу записа.	ПУ		
6.3.	the case of a public auction, the information referred to in points (b), (c) and (d) of paragraph 1 may be replaced by the equivalent details for the auctioneer.	26.4.	У случају јавне аукције подаци о трговцу из члана 12. став 1. тачка 2) овог закона и става 1. тачка 1) овог члана могу бити замењени истоврсним подацима о аукционару.	ПУ		
6.4.	The information referred to in points (h), (i) and (j) of paragraph 1 may be provided by means of the model instructions on withdrawal set out in Annex I(A). The trader shall have fulfilled the information requirements laid down in points (h), (i) and (j) of paragraph 1 if he has supplied these instructions to the consumer, correctly filled in.	26.5.	Подаци из става 1. тач. 4) и 5) и става 2. тачка 1) овог члана могу бити достављени путем обрасца из члана 27. овог закона.	ПУ		

6.5.	The information referred to in paragraph 1 shall form an integral part of the distance or off-premises contract and shall not be altered unless the contracting parties expressly agree otherwise.	26.9.	Терет доказивања извршења обавеза у складу са ст. 1. и 2. овог члана и чл. 29. и 30. овог закона је на трговцу..	ПУ		
6.6.	If the trader has not complied with the information requirements on additional charges or other costs as referred to in point (e) of paragraph 1, or on the costs of returning the goods as referred to in point (i) of paragraph 1, the consumer shall not bear those charges or costs.	26.7.	Трговац је дужан да податке из ст 1, 2. и 6. овог члана пружи потрошачу на српском језику	ПУ		
6.7.	Member States may maintain or introduce in their national law language requirements regarding the contractual information, so as to ensure that such information is easily understood by the consumer.	27.8.	Облик и садржину обрасца за одустанак прописује министар надлежан за послове заштите потрошача (у даљем тексту: Министар).	ПУ	Опциона одредба	
6.8.	The information requirements laid down in this Directive are in addition to information requirements contained in Directive 2006/123/EC and Directive 2000/31/EC and do not prevent Member States from imposing additional information requirements in accordance with those Directives. Without prejudice to the first subparagraph, if a provision of Directive 2006/123/EC or Directive 2000/31/EC on the content and the manner in which the information is to be provided conflicts with a provision of this Directive, the provision of this Directive shall prevail.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
6.9.	As regards compliance with the information requirements laid down in this Chapter, the burden of proof shall be on the trader.	26.9	Терет доказивања извршења обавеза у складу са ст. 1. и 2. овог члана и чл. 29. и 30. овог закона је на трговцу.	ПУ		

7.1.	With respect to off-premises contracts, the trader shall give the information provided for in Article 6(1) to the consumer on paper or, if the consumer agrees, on another durable medium. That information shall be legible and in plain, intelligible language.	29.1.2 29.3.	Трговац је дужан да у тренутку закључења уговора, а најкасније приликом испоруке робе преда потрошачу у писаној форми: читко и разумљиво обавештење из члана 26. ст. 1. и 2. овог закон на српском језику; Трговац може испунити обавезу из става 1. овог члана на трајном носачу записа, уколико је потрошач са тим сагласан.	ПУ		
7.2.	The trader shall provide the consumer with a copy of the signed contract or the confirmation of the contract on paper or, if the consumer agrees, on another durable medium, including, where applicable, the confirmation of the consumer's prior express consent and acknowledgement in accordance with point (m) of Article 16.	29.1.3 29.3.	Трговац је дужан да у тренутку закључења уговора, а најкасније приликом испоруке робе преда потрошачу у писаној форми: примерак потписаног уговора. Трговац може испунити обавезу из става 1. овог члана на трајном носачу записа, уколико је потрошач са тим сагласан.	ПУ		
7.3.	Where a consumer wants the performance of services or the supply of water, gas or electricity, where they are not put up for sale in a limited volume or set quantity, or of district heating to begin during the withdrawal period provided for in Article 9(2), the trader shall require that the consumer makes such an express request on a durable medium.	29.4.	Када потрошач захтева да пружање услуга или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или испорука топлотне енергије започне у току рока за одустанак од уговора из члана 28. овог закона, трговац ће захтевати да потрошач поднесе такав изричит захтев на трајном носачу записа.	ПУ		
7.4.	With respect to off-premises contracts where the consumer has explicitly requested the services of the trader for the purpose of carrying out repairs or maintenance for which the trader and the consumer immediately perform their contractual obligations and where the payment to be made by the consumer does not exceed EUR 200: (a) the trader shall provide the consumer with the information referred to in points (b) and (c) of Article 6(1) and information about the price or the manner in which the price is to be calculated together with an estimate of the total price, on paper or, if the consumer agrees, on another durable medium. The trader shall provide the			НУ		

	information referred to in points (a), (h) and (k) of Article 6(1), but may choose not to provide it on paper or another durable medium if the consumer expressly agrees; (b) the confirmation of the contract provided in accordance with paragraph 2 of this Article shall contain the information provided for in Article 6(1).					
7.5.	Member States shall not impose any further formal pre- contractual information requirements for the fulfilment of the information obligations laid down in this Directive.	.		НП	Не садржи обавезу усклађивања	
8.1.	With respect to distance contracts, the trader shall give the information provided for in Article 6(1) or make that information available to the consumer in a way appropriate to the means of distance communication used in plain and intelligible language. In so far as that information is provided on a durable medium, it shall be legible.	29.1.2	Трговац је дужан да у разумном року по закључењу уговора, а најкасније у време испоруке робе или почетка пружања услуге, на трајном носачу записа, преда потрошачу читко и разумљиво обавештење из члана 26. ст. 1. и 2. овог закона, на српском језику;	ПУ		

8.2.	If a distance contract to be concluded by electronic means places the consumer under an obligation to pay, the trader shall make the consumer aware in a clear and prominent manner, and directly before the consumer places his order, of the information provided for in points (a), (e), (o) and (p) of Article 6(1). The trader shall ensure that the consumer, when placing his order, explicitly acknowledges that the order implies an obligation to pay. If placing an order entails activating a button or a similar function, the button or similar function shall be labelled in an easily legible manner only with the words 'order with obligation to pay' or a corresponding unambiguous formulation indicating that placing the order entails an obligation to pay the trader. If the trader has not complied with this subparagraph, the	30.4. 30.5. 30.6.	Ако уговор на даљину, који треба да се закључи електронским путем, предвиђа обавезу потрошача за плаћање, трговац саопштава потрошачу на јасан и читак начин обавештења из члана 12. став 1. тачка 1) и став 2. тачка 1) овог закона и члана 26. став 1. тачка 1) и став 2. тачка 3) овог закона и непосредно пре него што потрошач достави своју поруџбеницу. Ако се слањем поруџбенице истовремено прихвата и обавезе плаћања, о томе мора да постоји јасно обавештење на поруџбеници или на тастеру или некој другој сличној функцији, ако се слање поруџбенице врши њиховим активирањем. Уколико трговац не поступи у складу са обавезом из става 5. овог члана, уговор или поруџбеница не обавезују потрошача	ПУ		
------	---	-------------------------	--	----	--	--

	consumer shall not be bound by the contract or order.					
8.3.	Trading websites shall indicate clearly and legibly at the latest at the beginning of the ordering process whether any delivery restrictions apply and which means of payment are accepted.	30.7.	На продајним интернет страницама, најкасније на почетку поступка наручивања, морају да буду јасно и читко наведени подаци о постојању ограничења у погледу испоруке и која средства плаћања се прихватају.	ПУ		
8.4.	If the contract is concluded through a means of distance communication which allows limited space or time to display the information, the trader shall provide, on that particular means prior to the conclusion of such a contract, at least the pre-contractual information regarding the main characteristics of the goods or services, the identity of the trader, the total price, the right of withdrawal, the duration of the contract and, if the contract is of indeterminate duration, the conditions for terminating the contract, as referred to in points (a), (b), (e), (h) and (o) of Article 6(1). The other information referred to in Article 6(1) shall be provided by the trader to the consumer in an appropriate way in accordance with paragraph 1 of this Article.					
8.5.	Without prejudice to paragraph 4, if the trader makes a telephone call to the consumer with a view to concluding a distance contract, he shall, at the beginning of the conversation with the consumer, disclose his identity and, where applicable, the identity of the person on whose behalf he makes that call, and the commercial purpose of the call.	30.1	Ако трговац телефоном позове потрошача у намери да закључи уговор на даљину, дужан је да, одмах након почетка разговора, предочи свој идентитет, као и да је позив учињен у комерцијалне сврхе.	ПУ		
8.6.	Where a distance contract is to be concluded by telephone, Member States may provide that the trader has to			ПУ		

	confirm the offer to the consumer who is bound only once he has signed the offer or has sent his written consent. Member States may also provide that such confirmations have to be made on a durable medium.					
8.7.	The trader shall provide the consumer with the confirmation of the contract concluded, on a durable medium within a reasonable time after the conclusion of the distance contract, and at the latest at the time of the delivery of the goods or before the performance of the service begins. That confirmation shall include: (a) all the information referred to in Article 6(1) unless the trader has already provided that information to the consumer on a durable medium prior to the conclusion of the distance contract; and (b) where applicable, the confirmation of the consumer's prior express consent and acknowledgment in accordance with point (m) of Article 16.			ПУ		
8.8.	Where a consumer wants the performance of services, or the supply of water, gas or electricity, where they are not put up for sale in a limited volume or set quantity, or of district heating, to begin during the withdrawal period provided for in Article 9(2), the trader shall require that the consumer make an express request.	30.8.	Када потрошач захтева да пружање услуга или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или испоруку топлотне енергије, започне у току рока из члана 28. овог закона, трговац ће захтевати да потрошач поднесе изричит захтев за закључење уговора.	ПУ		
8.9.	This Article shall be without prejudice to the provisions on the conclusion of e-contracts and the placing of e-orders set out in Articles 9 and 11 of Directive 2000/31/EC.			Упућујућа норма		
8.10.	Member States shall not impose any further formal pre- contractual information requirements for the fulfilment of the information obligations laid down in this Directive.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
9.1.	Save where the exceptions provided for in Article 16 apply, the consumer shall	27.1.	Потрошач има право да одустане од уговора закљученог на даљину или изван	ПУ		

	have a period of 14 days to withdraw from a distance or off-premises contract, without giving any reason, and without incurring any costs other than those provided for in Article 13(2) and Article 14.		пословних просторија у року од 14 дана, без навођења разлога и додатних трошкова, осим трошкова из чл. 33. и 34. овог закона (у даљем тексту: одустанак од уговора).			
9.2.	Without prejudice to Article 10, the withdrawal period referred to in paragraph 1 of this Article shall expire after 14 days from: (a) in the case of service contracts, the day of the conclusion of the contract; (b) in the case of sales contracts, the day on which the consumer or a third party other than the carrier and indicated by the consumer acquires physical possession of the goods or: (i) in the case of multiple goods ordered by the consumer in one order and delivered separately, the day on which the consumer or a third party other than the carrier and indicated by the consumer acquires physical possession of the last good; (ii) in the case of delivery of a good consisting of multiple lots or pieces, the day on which the consumer or a third party other than the carrier and indicated by the consumer acquires physical possession of the last lot or piece; (iii) in the case of contracts for regular delivery of goods during defined period of time, the day on which the consumer or a third party other than the carrier and indicated by the consumer acquires physical possession of the first good; (c) in the case of contracts for the supply of water, gas or electricity, where they are not put up for sale in a limited volume or set quantity, of district heating or of digital content which is not supplied on a tangible medium, the day of the conclusion of the contract.	28.1. 28.2. 28.3. 28.4. 28.5.	Код уговора о пружању услуга, рок од 14 дана рачуна се од дана закључења уговора између потрошача и трговца. Код уговора о продаји робе, рок од 14 дана рачуна се од дана када роба доспе у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник. Када потрошач једном поруџбеницом наручи више врста робе које се испоручују засебно, рок од 14 дана почиње да тече од дана када последња врста наручене робе доспе у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник. Када се испорука робе састоји из више пошиљки и делова, рок од 14 дана почиње да тече од дана када је последња пошиљка или део, доспео у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник. Када је закључен уговор на неодређено време са периодичним испорукама робе, рок од 14 дана почиње да тече од дана када прва пошиљка робе доспе у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник.	ПУ		
9.3.	The Member States shall not prohibit the contracting parties from performing their			НП	Опциона одредба	

	contractual obligations during the withdrawal period. Nevertheless, in the case of off- premises contracts, Member States may maintain existing national legislation prohibiting the trader from collecting the payment from the consumer during the given period after the conclusion of the contract.					
10.1.	If the trader has not provided the consumer with the information on the right of withdrawal as required by point (h) of Article 6(1), the withdrawal period shall expire 12 months from the end of the initial withdrawal period, as determined in accordance with Article 9(2).	28.6.	Ако трговац не преда потрошачу обавештење из члана 26. став 1. тачка 4) овог закона, на начин из члана 29. став 1. овог закона и члана 30. став 2. овог закона, потрошач може одустати од уговора у року од 12 месеци од дана истека рока за одустанак од уговора.	ПУ		
10.2.	If the trader has provided the consumer with the information provided for in paragraph 1 of this Article within 12 months from the day referred to in Article 9(2), the withdrawal period shall expire 14 days after the day upon which the consumer receives that information.	28.7.	Ако трговац није предао потрошачу обавештење из члана 26. став 1. тачка 4) овог закона, на начин из члана 29. став 1. овог закона и члана 30. став 2. овог закона, па то учини у року од 12 месеци од дана закључења уговора, рок од 14 дана за одустанак од уговора почиње да тече од дана када потрошач добије образац за одустанак.	ПУ		
11.1.	Before the expiry of the withdrawal period, the consumer shall inform the trader of his decision to withdraw from the contract. For this purpose, the consumer may either: (a) use the model withdrawal form as set out in Annex I(B); or (b) make any other unequivocal statement setting out his decision to withdraw from the contract.	27.2.	Потрошач остварује право на одустанак изјавом коју може дати на посебном обрасцу за одустанак од уговора закљученог на даљину, или изван пословних просторија (у даљем тексту: изјава о одустанку) или на други недвосмислен начин.	ПУ		
11.1.1.	Member States shall not provide for any formal requirements applicable to the model withdrawal form other than those set out in Annex I(B).			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
11.2.	The consumer shall have exercised his right of withdrawal within the withdrawal period referred to in Article 9(2) and Article 10 if the communication concerning the exercise of the right of withdrawal is sent by the consumer	27.3.	Изјава о одустанку од уговора код уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија сматра се благовременом уколико је послата трговцу у року из става 1. овог члана.	ПУ		

	before that period has expired.					
11.3.	.The trader may, in addition to the possibilities referred to in paragraph 1, give the option to the consumer to electronically fill in and submit either the model withdrawal form set out in Annex I(B) or any other unequivocal statement on the trader's website. In those cases the trader shall communicate to the consumer an acknowledgement of receipt of such a withdrawal on a durable medium without delay.	27.5.	Ако трговац омогући потрошачу да електронски попуни и пошаље образац за одустанак, дужан је да га о пријему обрасца без одлагања обавести у писаној форми или на другом трајном носачу записа.	ПУ		
11.4.	.The burden of proof of exercising the right of withdrawal in accordance with this Article shall be on the consumer.	27.7.	Терет доказивања да је поступио у складу са одредбама ст. 1.-5. овог члана, ради остваривања права на одустанак од уговора, је на потрошачу.	ПУ		
12.	The exercise of the right of withdrawal shall terminate the obligations of the parties: (a) to perform the distance or off-premises contract; or (b) to conclude the distance or off-premises contract, in cases where an offer was made by the consumer.	32.1	Ако потрошач оствари право на одустанка од уговора у складу са чланом 27. овог закона, сматра се да уговор није ни закључен и настају обавезе прописане чл. 33. и 34. овог закона.	ПУ		
13.1.	The trader shall reimburse all payments received from the consumer, including, if applicable, the costs of delivery without undue delay and in any event not later than 14 days from the day on which he is informed of the consumer's decision to withdraw from the contract in accordance with Article 11. The trader shall carry out the reimbursement referred to in the first subparagraph using the same means of payment as the consumer used for the initial transaction, unless the consumer has expressly agreed otherwise and provided that the consumer does not incur any fees as a result of such reimbursement.	33.1. 33.2.	Трговац је дужан да без одлагања изврши повраћај уплата које је примио од потрошача, укључујући и трошкове испоруке, а најкасније у року од 14 дана од дана када је примио образац за одустанак. Трговац врши повраћај користећи иста средства плаћања која је потрошач користио у првобитној трансакцији, осим ако се потрошач није изричито сагласио са коришћењем другог средства плаћања и под условом да потрошач због таквог повраћаја не сноси никакве трошкове.	ПУ		
13.2.	Notwithstanding paragraph 1, the trader shall not be required to reimburse the supplementary costs, if the consumer has expressly opted for a type of delivery	33.3.	Изузетно од става 1. овог члана, трговац није дужан да изврши повраћај додатних трошкова који су последица изричитог захтева потрошача за доставу која одступа	ПУ		

	other than the least expensive type of standard delivery offered by the trader.		од најјефтиније уобичајене доставе коју је понудио трговац.			
13.3.	Unless the trader has offered to collect the goods himself, with regard to sales contracts, the trader may withhold the reimbursement until he has received the goods back, or until the consumer has supplied evidence of having sent back the goods, whichever is the earliest.	33.4.	Трговац може да одложи повраћај средстава док не добије робу која се враћа, или док потрошач не достави доказ да је послао робу трговцу у зависности од тога шта наступа прво, осим у случају када је трговац понудио да сам преузме робу.			
14.1.	Unless the trader has offered to collect the goods himself, the consumer shall send back the goods or hand them over to the trader or to a person authorised by the trader to receive the goods, without undue delay and in any event not later than 14 days from the day on which he has communicated his decision to withdraw from the contract to the trader in accordance with Article 11. The deadline shall be met if the consumer sends back the goods before the period of 14 days has expired.	34.1. 34.2.	Потрошач је дужан да врати робу трговцу или лицу овлашћеном од стране трговца, без одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана када је послао образац за одустанак. Сматраће се да је роба враћена у року ако је потрошач послао робу пре истека рока од 14 дана из става 1. овог члана.	ПУ		
14.1.2.	The consumer shall only bear the direct cost of returning the goods unless the trader has agreed to bear them or the trader failed to inform the consumer that the consumer has to bear them.	34.3.	Потрошач сноси искључиво директне трошкове враћања робе, осим ако се трговац сагласио са тим да их он сноси или ако није претходно обавестио потрошача да је потрошач у обавези да их плати.	ПУ		
14.1.3.	In the case of off-premises contracts where the goods have been delivered to the consumer's home at the time of the conclusion of the contract, the trader shall at his own expense collect the goods if, by their nature, those goods cannot normally be returned by post.	33.5.	Трговац о сопственом трошку преузима робу која је била испоручена потрошачу у његовом дому у моменту закључења уговора изван пословних просторија ако роба по својој природи не може да се врати на уобичајен начин преко поштанског оператора.	ПУ		
14.2.	The consumer shall only be liable for any diminished value of the goods resulting from the handling of the goods other than what is necessary to establish the nature, characteristics and functioning of the goods. The consumer shall in any event not be liable for diminished value of the goods where the trader has failed to	34.4. 34.5.	Потрошач је искључиво одговоран за умањену вредност робе која настане као последица руковања робом на начин који није адекватан, односно превазилази оно што је неопходно да би се установили природа, карактеристике и функционалност робе. Потрошач неће бити одговоран за умањену	ПУ		

	provide notice of the right of withdrawal in accordance with point (h) of Article 6(1).		вредност робе у случају када му трговац није доставио обавештење о праву на одустанак од уговора у складу са чланом 26. став 1. тачка 4) овог закона			
14.3.	Where a consumer exercises the right of withdrawal after having made a request in accordance with Article 7(3) or Article 8(8), the consumer shall pay to the trader an amount which is in proportion to what has been provided until the time the consumer has informed the trader of the exercise of the right of withdrawal, in comparison with the full coverage of the contract. The proportionate amount to be paid by the consumer to the trader shall be calculated on the basis of the total price agreed in the contract. If the total price is excessive, the proportionate amount shall be calculated on the basis of the market value of what has been provided.	34.6. 34.7.	Када потрошач остварује право на одустанак од уговора након што је доставио захтев у складу са чланом 29. став 4. или чланом 30. став 8. овог закона, дужан је да плати трговцу износ који је сразмеран са извршеним услугама до момента када је потрошач обавестио трговца о остваривању права на одустанак од уговора. Сразмерни износ који потрошач треба да плати трговцу обрачунава се на основу продајне цене договорене уговором, која не може бити виша од тржишне вредности онога што је било испоручено	ПУ		
14.4.	The consumer shall bear no cost for: (a) the performance of services or the supply of water, gas or electricity, where they are not put up for sale in a limited volume or set quantity, or of district heating, in full or in part, during the withdrawal period, where: (i) the trader has failed to provide information in accordance with points (h) or (j) of Article 6(1); or (ii) the consumer has not expressly requested performance to begin during the withdrawal period in accordance with Article 7(3) and Article 8(8); or (b) the supply, in full or in part, of digital content which is not supplied on a tangible medium where: (i) the consumer has not given his prior express consent to the beginning of the performance before the end of the 14-day period referred to in Article 9; (ii) the consumer has not acknowledged that he loses his right of withdrawal when giving his consent; or	34.8.	Потрошач не сноси трошкове за: 1) пружену услугу или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени на продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или потпуно или делимично снабдевање топлотном енергијом током рока за одустанак када: (1) трговац није доставио обавештење у складу са чланом 26. став 1. тач. 4) и 5) овог закона; или (2) потрошач није изричито захтевао да се са извршењем почне у току рока за одустанак од уговора у складу са чланом 29. став 4. или чланом 30. став 8. овог закона; 2) испоруку дигиталног садржаја, у потпуности или делимично, који није достављен на трајном носачу записа када: (1) потрошач није дао претходну изричиту сагласност за почетак извршења пре истека рока од 14 дана за одустанак од уговора; (2) потрошач није потврдио да зна да дајући сагласност губи право на одустанак	ПУ		

	(iii) the trader has failed to provide confirmation in accordance with Article 7(2) or Article 8(7).		од уговора; или (3) трговац није доставио потврду у складу са чланом 29. став 2. или чланом 30. став 3. овог закона.			
14.5.	Except as provided for in Article 13(2) and in this Article, the consumer shall not incur any liability as a consequence of the exercise of the right of withdrawal.	34.9.	Осим у случајевима предвиђеним овим чланом, потрошач не сноси последице због остваривања права на одустанак од уговора.	ПУ		
15.1.	Without prejudice to Article 15 of Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers (1), if the consumer exercises his right of withdrawal from a distance or an off-premises contract in accordance with Articles 9 to 14 of this Directive, any ancillary contracts shall be automatically terminated, without any costs for the consumer, except as provided for in Article 13(2) and in Article 14 of this Directive.	35.1.	У случају да потрошач оствари право на одустанак од уговора, престаје правно дејство повезаних уговора без трошкова за потрошача, укључујући трошкове из чл. 33. и 34. овог закона.	ПУ		
15.2.	The Member States shall lay down detailed rules on the termination of such contracts.			НП	Обавеза држава чланица ЕУ	
16.	Member States shall not provide for the right of withdrawal set out in Articles 9 to 15 in respect of distance and off-premises contracts as regards the following: (a) service contracts after the service has been fully performed if the performance has begun with the consumer's prior express consent, and with the acknowledgement that he will lose his right of withdrawal once the contract has been fully performed by the trader; (b) the supply of goods or services for which the price is dependent on fluctuations in the financial market which cannot be controlled by the trader and which may occur within the withdrawal period; (c) the supply of goods made to the consumer's specifications or clearly personalised;	36.1.	Потрошач нема право да одустане од уговора у случају: 1) пружања услуга, након што је услуга у потпуности извршена ако је пружање услуге почело након изричите претходне сагласности потрошача и уз његову потврду да зна да губи право на одустанак од уговора када трговац у потпуности изврши уговор; 2) испоруке робе или пружања услуга чија цена зависи од промена на финансијском тржишту на које трговац не може да утиче и које могу настати у току рока за одустанак; 3) испоруке робе произведене према посебним захтевима потрошача или јасно персонализоване; 4) испоруке робе која је подложна погоршању квалитета или има кратак рок трајања; 5) испоруке запечаћене робе која се не	ПУ		

<p>(d) the supply of goods which are liable to deteriorate or expire rapidly;</p> <p>(e) the supply of sealed goods which are not suitable for return due to health protection or hygiene reasons and were unsealed after delivery;</p> <p>(f) the supply of goods which are, after delivery, according to their nature, inseparably mixed with other items;</p> <p>(g) the supply of alcoholic beverages, the price of which has been agreed upon at the time of the conclusion of the sales contract, the delivery of which can only take place after 30 days and the actual value of which is dependent on fluctuations in the market which cannot be controlled by the trader;</p> <p>(h) contracts where the consumer has specifically requested a visit from the trader for the purpose of carrying out urgent repairs or maintenance. If, on the occasion of such visit, the trader provides services in addition to those specifically requested by the consumer or goods other than replacement parts necessarily used in carrying out the maintenance or in making the repairs, the right of withdrawal shall apply to those additional services or goods;</p> <p>(i) the supply of sealed audio or sealed video recordings or sealed computer software which were unsealed after delivery;</p> <p>(j) the supply of a newspaper, periodical or magazine with the exception of subscription contracts for the supply of such publications;</p> <p>(k) contracts concluded at a public auction;</p> <p>(l) the provision of accommodation other than for residential purpose, transport of goods, car rental services, catering or services related to leisure activities if the contract provides for a specific date or period of performance;</p>	<p>може вратити због заштите здравља или хигијенских разлога и која је отпечаћена након испоруке;</p> <p>6) испоруке робе која се, након испоруке, због своје природе неодвојиво меша са другом робом;</p> <p>7) испоруке алкохолних пића чија је цена договорена у време закључивања уговора о продаји и чија се испорука може извршити тек након 30 дана од дана закључења уговора, а чија стварна цена зависи од промена цена на тржишту на које трговац не може да утиче;</p> <p>8) уговора којима потрошач изричито захтева посету од стране трговца у циљу спровођења хитних поправки или одржавања; уколико приликом ове посете трговац пружи и друге услуге осим оних које је потрошач конкретно захтевао или достави другу робу осим делова за замену који су неопходни за одржавање или извршење поправки, право на одустанак од уговора се односи на ове допунске услуге или робу;</p> <p>9) испоруке запечаћених аудио, видео записа или рачунарског софтвера, који су отпечаћени након испоруке;</p> <p>10) испоруке новина, периодичних издања или часописа осим претплатничких уговора за испоруку ових издања;</p> <p>11) уговора закључених на јавној аукцији;</p> <p>12) пружања смештаја који није у стамбене сврхе, транспорта робе, услуга изнајмљивања аутомобила, услуга припреме и достављања хране или услуга повезаних са слободним активностима уколико уговор предвиђа конкретни рок или период извршења;</p> <p>13) испоруке дигиталног садржаја који није испоручен на трајном носачу записа ако је извршење започело после претходне изричите сагласности потрошача и његове потврде да зна да на тај начин губи право на одустанак од уговора.</p>			
---	--	--	--	--

	(m) the supply of digital content which is not supplied on a tangible medium if the performance has begun with the consumer's prior express consent and his acknowledgment that he thereby loses his right of withdrawal.				
17.	Articles 18 and 20 shall apply to sales contracts. Those Articles shall not apply to contracts for the supply of water, gas or electricity, where they are not put up for sale in a limited volume or set quantity, of district heating or the supply of digital content which is not supplied on a tangible medium. 2. Articles 19, 21 and 22 shall apply to sales and service contracts and to contracts for the supply of water, gas, electricity, district heating or digital content.	.		Упућујућа норма	
18.1.	Unless the parties have agreed otherwise on the time of delivery, the trader shall deliver the goods by transferring the physical possession or control of the goods to the consumer without undue delay, but not later than 30 days from the conclusion of the contract.	45.1.	Продавац је дужан да потрошачу преда робу или исправу на основу које се роба може преузети, без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана закључења уговора, ако није нешто друго уговорено.	ПУ	
18.2.	Where the trader has failed to fulfil his obligation to deliver the goods at the time agreed upon with the consumer or within the time limit set out in paragraph 1, the consumer shall call upon him to make the delivery within an additional period of time appropriate to the circumstances. If the trader fails to deliver the goods within that additional period of time, the consumer shall be entitled to terminate the contract. The first subparagraph shall not be applicable to sales contracts where the trader has refused to deliver the goods or where delivery within the agreed delivery period is essential taking into account all the circumstances attending the	47.1. 47.2. 47.3.	Ако продавац не испоручи робу у уговореном року, а испуњење обавезе у том року је битан елемент уговора или је потрошач обавестио продавца пре закључења уговора да је испорука на одређени дан, то јест у уговореном року од суштинског значаја за њега, уговор се раскида по самом закону. У случају из става 1. потрошач може одржати уговор ако без одлагања остави накнадни рок за испуњење уговора. Ако трговац ни у накнадном року не испоручи робу, уговор се раскида по самом закону.	ПУ	

	conclusion of the contract or where the consumer informs the trader, prior to the conclusion of the contract, that delivery by or on a specified date is essential. In those cases, if the trader fails to deliver the goods at the time agreed upon with the consumer or within the time limit set out in paragraph 1, the consumer shall be entitled to terminate the contract immediately.					
18.3.	Upon termination of the contract, the trader shall, without undue delay, reimburse all sums paid under the contract.	47.4.	У случају раскида уговора, продавац је дужан да одмах, а најкасније у року од три дана од дана раскида уговора врати потрошачу целокупан износ плаћен по основу уговора.	ПУ		
18.4.	In addition to the termination of the contract in accordance with paragraph 2, the consumer may have recourse to other remedies provided for by national law.			НП	Опциона одредба	
19.	.Member States shall prohibit traders from charging consumers, in respect of the use of a given means of payment, fees that exceed the cost borne by the trader for the use of such means.			НП	Обавеза држава чланица ЕУ	
20.	In contracts where the trader dispatches the goods to the consumer, the risk of loss of or damage to the goods shall pass to the consumer when he or a third party indicated by the consumer and other than the carrier has acquired the physical possession of the goods. However, the risk shall pass to the consumer upon delivery to the carrier if the carrier was commissioned by the consumer to carry the goods and that choice was not offered by the trader, without prejudice to the rights of the consumer against the carrier.	48.1. 48.2.	Ризик случајне пропасти или оштећења робе до тренутка предаје робе потрошачу или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник, сноси продавац. Ризик случајне пропасти или оштећења робе после тренутка предаје робе потрошачу или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник, сноси потрошач.	ПУ		
21.	Member States shall ensure that where the trader operates a telephone line for	45.6.	Уколико продавац омогућава потрошачима телефонску линију за контакте у вези са	ПУ		

	the purpose of contacting him by telephone in relation to the contract concluded, the consumer, when contacting the trader is not bound to pay more than the basic rate. The first subparagraph shall be without prejudice to the right of telecommunication services providers to charge for such calls.		закључењем и реализацијом уговора, у обавези је да обезбеди да се разговори тарифирају највише по цени редовног позива.			
22.	Before the consumer is bound by the contract or offer, the trader shall seek the express consent of the consumer to any extra payment in addition to the remuneration agreed upon for the trader's main contractual obligation. If the trader has not obtained the consumer's express consent but has inferred it by using default options which the consumer is required to reject in order to avoid the additional payment, the consumer shall be entitled to reimbursement of this payment.	13.1 13.2 13.3	Потрошач није дужан да плати било какав облик додатних трошкова, укључујући и поштанске трошкове и трошкове транспорта и испоруке, ако трговац није добио изричиту сагласност потрошача за конкретне додатне трошкове поред уговорене накнаде за главну уговорну обавезу трговца. Трговац је дужан да сагласност потрошача из става 1. овог члана прибави пре него што се потрошач обавезе уговором или понудом. Ако трговац није добио изричиту сагласност потрошача за додатне трошкове, већ га је обавестио помоћу подразумеване опције која захтева да је потрошач одбије како би избегао њихово плаћање, потрошач није дужан да плати накнаду трговцу за додатне трошкове. Уколико је већ платио трговцу додатне трошкове, потрошач има право на повраћај новца.	ПУ		
23.1.	Member States shall ensure that adequate and effective means exist to ensure compliance with this Directive.			НП	Обавеза држава чланица ЕУ	
23.2.	The means referred to in paragraph 1 shall include provisions whereby one or more of the following bodies, as determined by national law, may take action under national law before the courts or before the competent administrative bodies to ensure that the national provisions transposing this Directive are applied: (a) public bodies or their representatives;					

	(b) consumer organisations having a legitimate interest in protecting consumers; (c) professional organisations having a legitimate interest in acting.					
24.1.2.	Member States shall lay down the rules on penalties applicable to infringements of the national provisions adopted pursuant to this Directive and shall take all measures necessary to ensure that they are implemented. The penalties provided for must be effective, proportionate and dissuasive. 2. Member States shall notify those provisions to the Commission by 13 December 2013 and shall notify it without delay of any subsequent amendment affecting them.			НП	Обавеза држава чланица ЕУ	
25.	If the law applicable to the contract is the law of a Member State, consumers may not waive the rights conferred on them by the national measures transposing this Directive. Any contractual terms which directly or indirectly waive or restrict the rights resulting from this Directive shall not be binding on the consumer.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
26.	Member States shall take appropriate measures to inform consumers and traders of the national provisions transposing this Directive and shall, where appropriate, encourage traders and code owners as defined in point (g) of Article 2 of Directive 2005/29/EC, to inform consumers of their codes of conduct.			НП	Обавеза држава чланица ЕУ	
27.	The consumer shall be exempted from the obligation to provide any	38.1. 38.2.	Забрањено је слање робе или пружање услуга потрошачу са захтевом за плаћање	ПУ		

	consideration in cases of unsolicited supply of goods, water, gas, electricity, district heating or digital content or unsolicited provision of services, prohibited by Article 5(5) and point 29 of Annex I to Directive 2005/29/EC. In such cases, the absence of a response from the consumer following such an unsolicited supply or provision shall not constitute consent.		робе или услуга које потрошач није наручно. Ако се у случају из става 1. овог члана, потрошач не изјасни о роби која је достављена или услузи која је пружена, не сматра се да је понуду прихватио.			
28.	1. Member States shall adopt and publish, by 13 December 2013, the laws, regulations and administrative provisions necessary to comply with this Directive. They shall forthwith communicate to the Commission the text of these measures in the form of documents. The Commission shall make use of these documents for the purposes of the report referred to in Article 30. They shall apply those measures from 13 June 2014. When Member States adopt those measures, they shall contain a reference to this Directive or be accompanied by such a reference on the occasion of their official publication. Member States shall determine how such reference is to be made. 2. The provisions of this Directive shall apply to contracts concluded after 13 June 2014.			НП	Обавеза држава чланица ЕУ	
29.	1. Where a Member State makes use of any of the regulatory choices referred to in Article 3(4), Article 6(7), Article 6(8), Article 7(4), Article 8(6) and Article 9(3), it shall inform the Commission thereof by 13 December 2013, as well as of any subsequent changes. 2. The Commission shall ensure that the information referred to in paragraph 1 is easily accessible to consumers and traders, inter alia, on a dedicated website. 3. The Commission shall forward the information referred to in paragraph 1 to			НП	Обавеза држава чланица ЕУ	

	the other Member States and the European Parliament. The Commission shall consult stakeholders on that information.					
30.	By 13 December 2016, the Commission shall submit a report on the application of this Directive to the European Parliament and the Council. That report shall include in particular an evaluation of the provisions of this Directive regarding digital content including the right of withdrawal. The report shall be accompanied, where necessary, by legislative proposals to adapt this Directive to developments in the field of consumer rights.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
31.	Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC, as amended by Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services (1) and by Directives 2005/29/EC and 2007/64/EC, are repealed as of 13 June 2014. References to the repealed Directives shall be construed as references to this Directive and shall be read in accordance with the correlation table set out in Annex II.			НП	Упућујућа одредба	
32.	In Directive 93/13/EEC, the following Article is inserted: <i>Article 8a</i> 1. Where a Member State adopts provisions in accordance with Article 8, it shall inform the Commission thereof, as well as of any subsequent changes, in particular where those provisions: — extend the unfairness assessment to individually negotiated contractual terms or to the adequacy of the price or remuneration; or, — contain lists of contractual terms which shall be considered as unfair, 2. The Commission shall ensure that the information referred to in paragraph 1 is			НП	Не садржи обавезу усклађивања	

	easily accessible to consumers and traders, inter alia, on a dedicated website. 3. The Commission shall forward the information referred to in paragraph 1 to the other Member States and the European Parliament. The Commission shall consult stakeholders on that information.'					
33.	In Directive 1999/44/EC, the following Article is inserted: <i>'Article 8a</i> Reporting requirements 1. Where, in accordance with Article 8(2), a Member State adopts more stringent consumer protection provisions than those provided for in Article 5(1) to (3) and in Article 7(1), it shall inform the Commission thereof, as well as of any subsequent changes. 2. The Commission shall ensure that the information referred to in paragraph 1 is easily accessible to consumers and traders, inter alia, on a dedicated website. 3. The Commission shall forward the information referred to in paragraph 1 to the other Member States and the European Parliament. The Commission shall consult stakeholders on that information.'			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
34.	This Directive shall enter into force on the 20th day following its publication in the <i>Official Journal of the European Union</i> .	34.2.		НП	Не садржи обавезу усклађивања	
35.	This Directive is addressed to the Member States.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	

1. Назив прописа Европске уније : Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees (OJ L 171 , 07/07/1999 P. 0012 - 0016) Директива 1999/44/ЕЗ Европског парламента и Савета од 25 маја 2009 о појединим аспектима продаје потрошачке робе и повезаним гаранцијама	2. „CELEX” ознака ЕУ прописа 31999L0044
3. Овлашћени предлагач пропис: Влада	4. Датум израде табеле:
Обрађивач: Министарство трговине, туризма и телекомуникација	25.05.2021.
5. Назив прописа чије одредбе су предмет анализе усклађености са прописом Европске уније:	6. Бројчане ознаке (шифре) планираних прописа из базе НПАА:
Предлог закона о заштити потрошача Draft Law on Consumer Protection	2017-516
7. Усклађеност одредаба прописа са одредбама прописа ЕУ	

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ³	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
1.1.	The purpose of this Directive is the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees in order to ensure a uniform minimum level of consumer protection in the context of the internal market.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	

³ Потпуно усклађено - ПУ, делимично усклађено - ДУ, неусклађено - НУ, непреносиво – НП

1.2.a	For the purposes of this Directive: (a) consumer: shall mean any natural person who, in the contracts covered by this Directive, is acting for purposes which are not related to his trade, business or profession;	5.1.1	потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;	ПУ		
1.2.b	(b) consumer goods: shall mean any tangible movable item, with the exception of: - goods sold by way of execution or otherwise by authority of law, - water and gas where they are not put up for sale in a limited volume or set quantity, - electricity;	5.1.7	роба је телесна покретна ствар, осим покретних ствари које се продају у поступку извршења или у другом на основу закона прописаном поступку; вода, гас и електрична енергија сматрају се робом када се нуде за продају у ограниченом обиму или ограниченој количини	ПУ		
1.2.c	(c) seller: shall mean any natural or legal person who, under a contract, sells consumer goods in the course of his trade, business or profession;	5.1.2	трговац је правно лице, предузетник или физичко лице које наступа на тржишту у оквиру своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе, укључујући и друга лица која послују у његово име или за његов рачун;	ПУ		
		5.1.3	продавац је, у смислу одредаба којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји и заштита потрошача у остваривању права из уговора о пружању услуга, трговац са којим је потрошач закључио уговор о продаји робе или пружању услуге;			
1.2.d	(d) producer: shall mean the manufacturer of consumer goods, the importer of consumer goods into the territory of the Community or any person purporting to be a producer by placing his name, trade mark or other distinctive sign on the consumer goods;	5.1.16	произвођач је лице: (1) који производи или увози готове производе, робу, сировине и саставне делове на територију Републике Србије ради продаје, закупа, лизинга или друге врсте промета, (2) које се представља као произвођач стављањем свог назива, заштитног знака или другог обележја на робу, (3) трговац производа који не садржи податке о произвођачу ако у одређеном року не обавести оштећеног о идентитету произвођача, односно лица од кога је набавио производ, (4) трговац увозног производа који садржи податке о произвођачу, али не садржи податке о увознику;	ПУ		

1.2.e	(e) guarantee: shall mean any undertaking by a seller or producer to the consumer, given without extra charge, to reimburse the price paid or to replace, repair or handle consumer goods in any way if they do not meet the specifications set out in the guarantee statement or in the relevant advertising;	53.1	Гаранција је свака изјава којом њен давалац даје обећање у вези са робом, и правно је обавезујућа под условима датим у изјави, као и оглашавању у вези са том робом.	ПУ		
1.2.f	(f) repair: shall mean, in the event of lack of conformity, bringing consumer goods into conformity with the contract of sale.			НУ		
1.3.	Member States may provide that the expression "consumer goods" does not cover second-hand goods sold at public auction where consumers have the opportunity of attending the sale in person.			НП	Опциона одредба	
1.4.	Contracts for the supply of consumer goods to be manufactured or produced shall also be deemed contracts of sale for the purpose of this Directive.	4.3.	Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји примењују се и на уговоре о испоруци робе која је предмет производње.	ПУ		
2.1.	The seller must deliver goods to the consumer which are in conformity with the contract of sale.	49.1.	Продавац је дужан да испоручи робу која је саобразна уговору.	ПУ		
2.2.a	Consumer goods are presumed to be in conformity with the contract if they: (a) comply with the description given by the seller and possess the qualities of the goods which the seller has held out to the consumer as a sample or model;	49.2.1	Претпоставља се да је испоручена роба саобразна уговору: ако одговара опису који је дао продавац и ако има својства робе коју је продавац показао потрошачу као узорак или модел;	ПУ		
2.2.b	(b) are fit for any particular purpose for which the consumer requires them and which he made known to the seller at the time of conclusion of the contract and which the seller has accepted;	49.2.2	ако има својства потребна за нарочиту употребу за коју је потрошач набавља, а која је била позната продавцу или му је морала бити позната у време закључења уговора;	ПУ		
2.2.c	(c) are fit for the purposes for which goods of the same type are normally used;	49.2.3	ако има својства потребна за редовну употребу робе исте врсте;	ПУ		

2.2.d	(d) show the quality and performance which are normal in goods of the same type and which the consumer can reasonably expect, given the nature of the goods and taking into account any public statements on the specific characteristics of the goods made about them by the seller, the producer or his representative, particularly in advertising or on labelling.	49.2.4	ако по квалитету и функционисању одговара ономе што је уобичајено код робе исте врсте и што потрошач може основано да очекује с обзиром на природу робе и јавна обећања о посебним својствима робе дата од стране продавца, произвођача или њихових представника, нарочито ако је обећање учињено путем огласа или на амбалажи робе.	ПУ		
2.3.	There shall be deemed not to be a lack of conformity for the purposes of this Article if, at the time the contract was concluded, the consumer was aware, or could not reasonably be unaware of, the lack of conformity, or if the lack of conformity has its origin in materials supplied by the consumer.	50.3.	Продавац не одговара за несаобразност ако је у тренутку закључења уговора потрошачу било познато или му није могло остати непознато да роба није саобразна уговору или ако је узрок несаобразности у материјалу који је дао потрошач.	ПУ		
2.4.	The seller shall not be bound by public statements, as referred to in paragraph 2(d) if he: - shows that he was not, and could not reasonably have been, aware of the statement in question, - shows that by the time of conclusion of the contract the statement had been corrected, or - shows that the decision to buy the consumer goods could not have been influenced by the statement.	50.5.	Продавац није везан јавним обећањем у погледу својстава робе ако: 1) није знао или није могао знати за дато обећање; 2) је пре закључења уговора објављена исправка обећања; 3) обећање није могло утицати на одлуку потрошача да закључи уговор.	ПУ		
2.5.	Any lack of conformity resulting from incorrect installation of the consumer goods shall be deemed to be equivalent to lack of conformity of the goods if installation forms part of the contract of sale of the goods and the goods were installed by the seller or under his responsibility. This shall apply equally if the product, intended to be installed by the consumer, is installed by the consumer and the incorrect installation is due to a shortcoming in the installation instructions.	50.2.	Продавац је одговоран и за несаобразност насталу због неправилног паковања, неправилне инсталације или монтаже коју је извршио он или лице под његовим надзором, као и за неправилну инсталацију или монтажу робе која је последица недостатка у упутству које је предао потрошачу ради самосталне инсталације или монтаже.	ПУ		
3.1.	The seller shall be liable to the consumer for any lack of conformity which exists at the time the goods were delivered.	50.1.1	Продавац одговара за несаобразности испоручене робе уговору ако: 1) је постојала у часу преласка ризика на потрошача, без обзира на то да ли је за ту несаобразност продавац знао;	ПУ		
3.2.	In the case of a lack of conformity, the consumer shall be entitled to have the goods	51.1.	Ако испоручена роба није саобразна уговору, потрошач који је обавестио	ПУ		

	brought into conformity free of charge by repair or replacement, in accordance with paragraph 3, or to have an appropriate reduction made in the price or the contract rescinded with regard to those goods, in accordance with paragraphs 5 and 6.		продавца о несаобразности, има право да захтева од продавца да отклони несаобразност, без накнаде, оправком или заменом или да захтева одговарајуће умањење цене или да раскине уговор у погледу те робе.			
3.3. 1	In the first place, the consumer may require the seller to repair the goods or he may require the seller to replace them, in either case free of charge, unless this is impossible or disproportionate.	51.2.	Потрошач има право да бира између оправке или замене као начина отклањања несаобразности робе.	ПУ		
3.3.1	In the first place, the consumer may require the seller to repair the goods or he may require the seller to replace them, in either case free of charge, unless this is impossible or disproportionate.	51.1.	Ако испоручена роба није саобразна уговору, потрошач који је обавестио продавца о несаобразности, има право да захтева од продавца да отклони несаобразност, без накнаде, оправком или заменом или да захтева одговарајуће умањење цене или да раскине уговор у погледу те робе.	ПУ		
3.3.2	A remedy shall be deemed to be disproportionate if it imposes costs on the seller which, in comparison with the alternative remedy, are unreasonable, taking into account: - the value the goods would have if there were no lack of conformity, - the significance of the lack of conformity, and - whether the alternative remedy could be completed without significant inconvenience to the consumer.	51.3.4 51.4.	Ако отклањање несаобразности у складу са ставом 2. овог члана није могуће, потрошач има право да захтева одговарајуће умањење цене или раскид уговора ако: отклањање несаобразности оправком или заменом представља несразмерно оптерећење за продавца Несразмерно оптерећење за продавца у смислу става 3. тачка 4) овог члана, јавља се ако у поређењу са умањењем цене и раскидом уговора, ствара претеране трошкове, узимајући у обзир: 1) вредност робе коју би имала да је саобразна уговору; 2) значај саобразности у конкретном случају; 3) да ли се несаобразност може отклонити без значајнијих непогодности за потрошача.	ПУ		
3.3.3	Any repair or replacement shall be completed within a reasonable time and without any significant inconvenience to the consumer, taking account of the nature of the goods and the purpose for which the consumer required the goods.	51.6.	Узимајући у обзир природу робе и сврху због које је потрошач набавио, оправка или замена мора се извршити у примереном року без значајних неугодности за потрошача и уз његову сагласност.	ПУ		
3.4.	The terms "free of charge" in paragraphs 2 and 3 refer to the necessary costs incurred to	51.9.	Све трошкове који су неопходни да би роба постала саобразна уговору, а нарочито	ПУ		

	bring the goods into conformity, particularly the cost of postage, labour and materials.		трошкове рада, материјала, преузимања и испоруке, сноси продавац.			
3.4		51.1.	Ако испоручена роба није саобразна уговору, потрошач који је обавестио продавца о несаобразности, има право да захтева од продавца да отклони несаобразност, без накнаде, оправком или заменом или да захтева одговарајуће умањење цене или да раскине уговор у погледу те робе.	ПУ		
3.5.	The consumer may require an appropriate reduction of the price or have the contract rescinded: - if the consumer is entitled to neither repair nor replacement, or - if the seller has not completed the remedy within a reasonable time, or - if the seller has not completed the remedy without significant inconvenience to the consumer.	51.3	Ако отклањање несаобразности у складу са ставом 2. овог члана није могуће, потрошач има право да захтева одговарајуће умањење цене или раскид уговора ако: 1) несаобразност не може да се отклони оправком или заменом уопште нити у примереном року; 2) не може да оствари право на исправку или замену, то јест ако продавац није извршио исправку или замену у примереном року; 3) исправка или замена не може да се спроведе без значајнијих непогодности за потрошача због природе робе и њене намене; 4) отклањање несаобразности оправком или заменом представља несразмерно оптерећење за продавца.	ПУ		
3.5		51.5.	Потрошач има право да захтева замену, одговарајуће умањење цене или да раскине уговор због истог или другог недостатка саобразности који се после прве исправке појави, а поновна исправка је могућа само уз изричиту сагласност потрошача.	ПУ		
3.6.	The consumer is not entitled to have the contract rescinded if the lack of conformity is minor.	51.11.	Потрошач не може да раскине уговор ако је несаобразност робе незнатна.	ПУ		
4	Where the final seller is liable to the consumer because of a lack of conformity resulting from an act or omission by the producer, a previous seller in the same chain of contracts or any other intermediary, the final seller shall be entitled to pursue remedies against the person or persons liable in the contractual chain. the person or persons	51.10.	За обавезе продавца према потрошачу, које настану услед несаобразности робе, продавац има право да захтева од произвођача у ланцу набавке те робе, да му накнади оно што је испунио по основу те обавезе.	ПУ		

	liable against whom the final seller may pursue remedies, together with the relevant actions and conditions of exercise, shall be determined by national law.					
5.1.	The seller shall be held liable under Article 3 where the lack of conformity becomes apparent within two years as from delivery of the goods. If, under national legislation, the rights laid down in Article 3(2) are subject to a limitation period, that period shall not expire within a period of two years from the time of delivery.	52.1. 52.2.	Продавац је одговоран за несаобразност робе уговору која се појави у року од две године од дана преласка ризика на потрошача. Ако несаобразност настане у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача, претпоставља се да је несаобразност постојала у тренутку преласка ризика, осим ако је то у супротности са природом робе и природом одређене несаобразности. Терет доказивања да није постојала несаобразност сноси продавац.	ПУ		
5.2.a	Member States may provide that, in order to benefit from his rights, the consumer must inform the seller of the lack of conformity within a period of two months from the date on which he detected such lack of conformity.			НП	Опциона одредба	
5.2.b	Member States shall inform the Commission of their use of this paragraph. The Commission shall monitor the effect of the existence of this option for the Member States on consumers and on the internal market.			НП	Обавеза држава чланица ЕУ	
5.2.c	Not later than 7 January 2003, the Commission shall prepare a report on the use made by Member States of this paragraph. This report shall be published in the Official Journal of the European Communities.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
5.3.	Unless proved otherwise, any lack of conformity which becomes apparent within six months of delivery of the goods shall be presumed to have existed at the time of delivery unless this presumption is incompatible with the nature of the goods or the nature of the lack of conformity.	52.2	Ако несаобразност настане у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача, претпоставља се да је несаобразност постојала у тренутку преласка ризика, осим ако је то у супротности са природом робе и природом одређене несаобразности. Терет доказивања да није постојала несаобразност сноси продавац.	ПУ		
6.1.	A guarantee shall be legally binding on the offerer under the conditions laid down in the	53.1.	Гаранција је свака изјава којом њен давалац даје обећање у вези са робом, и	ПУ		

	guarantee statement and the associated advertising.		правно је обавезујућа под условима датим у изјави, као и оглашавању у вези са том робом.			
6.2.	<p>he guarantee shall:</p> <ul style="list-style-type: none"> - state that the consumer has legal rights under applicable national legislation governing the sale of consumer goods and make clear that those rights are not affected by the guarantee, - set out in plain intelligible language the contents of the guarantee and the essential particulars necessary for making claims under the guarantee, notably the duration and territorial scope of the guarantee as well as the name and address of the guarantor. 	53.2	<p>Гарантни лист је исправа у писаном или електронском облику или на другом трајном носачу записа, која садржи све податке из гаранције, наведене на јасан и читљив начин, лако разумљивим језиком, а нарочито податке о:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) правима која потрошач има на основу овог закона и да гаранција не искључује нити утиче на права потрошача која произилазе из законске одговорности продавца за несаобразност робе уговору; 2) називу и адреси даваоца гаранције; 3) називу и адреси продавца ако он није истовремено и давалац гаранције; 4) датуму предаје робе потрошачу; 5) податке који идентификују робу (модел, тип, серијски број и сл.); 6) садржини гаранције, условима и поступку остваривања права из гаранције; 7) трајању гарантног рока и просторном важењу гаранције. 	ПУ		
6.3.	On request by the consumer, the guarantee shall be made available in writing or feature in another durable medium available and accessible to him.	53.3. 53.5.	<p>Трговац је дужан да за дату гаранцију сачини гарантни лист из става 2. овог члана, уколико се роба продаје са гаранцијом.</p> <p>Гарантни лист се може издати и у електронском облику или на другом трајном носачу записа који је доступан потрошачу уколико се потрошач сагласи.</p>	ПУ		
6.4.	Within its own territory, the Member State in which the consumer goods are marketed may, in accordance with the rules of the Treaty, provide that the guarantee be drafted in one			НП	Опција за државе чланице ЕУ	

	or more languages which it shall determine from among the official languages of the Community.					
6.5.	Should a guarantee infringe the requirements of paragraphs 2, 3 or 4, the validity of this guarantee shall in no way be affected, and the consumer can still rely on the guarantee and require that it be honoured.	53.7.	На пуноважност гаранције не утиче повреда обавезе даваоца гаранције из става 2. овог члана, и потрошач може да захтева да се гаранција испуни у складу са датом изјавом.	ПУ		
7.1.1	Any contractual terms or agreements concluded with the seller before the lack of conformity is brought to the seller's attention which directly or indirectly waive or restrict the rights resulting from this Directive shall, as provided for by national law, not be binding on the consumer.	3.2.	Одредба уговора или друга изјава воље која директно или индиректно ускраћује или ограничава права потрошача која произилазе из овог закона ништава је.	ПУ		
7.1.2	Member States may provide that, in the case of second-hand goods, the seller and consumer may agree contractual terms or agreements which have a shorter time period for the liability of the seller than that set down in Article 5(1). Such period may not be less than one year.	52.3.	Код продаје половне робе, може се уговорити краћи рок у коме продавац одговара за несаобразност, који не може бити краћи од једне године.	ПУ		
7.2.	Member States shall take the necessary measures to ensure that consumers are not deprived of the protection afforded by this Directive as a result of opting for the law of a non-member State as the law applicable to the contract where the contract has a close connection with the territory of the Member States.	3.5.	Овај закон примењује се и на уговоре који за циљ или последицу имају изигравање примене његових одредаба.	ПУ	Види и члан 5 Закона о решавању сукоба закона са прописима других земаља, те члан 1105 Закона о облигационим односима	
8.1.	The rights resulting from this Directive shall be exercised without prejudice to other rights which the consumer may invoke under the national rules governing contractual or non-contractual liability.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
8.2.	Member States may adopt or maintain in force more stringent provisions, compatible with the Treaty in the field covered by this Directive, to ensure a higher level of consumer protection.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
9	Member States shall take appropriate measures to inform the consumer of the national law transposing this Directive and shall encourage, where appropriate, professional organisations to inform	132.1.	Носиоци заштите потрошача су Народна скупштина, Влада, Министарство, Национални савет за заштиту потрошача, друга министарства и регулаторна тела која имају законом утврђене надлежности у	ПУ		

	consumers of their rights.	132.2.	области заштите потрошача, органи аутономне покрајине и локалне самоуправе, као и удружења и савези. Носиоци заштите потрошача из става 1. овог члана међусобно сарађују у циљу унапређења заштите потрошача и на спровођењу Стратегије и акционог плана.			
10	The Annex to Directive 98/27/EC shall be completed as follows: "10. Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees (OJ L 171, 7.7.1999, p. 12).".			НП	Не успоставља обавезу усклађивања	
11	Transposition			НП	Не успоставља обавезу усклађивања	
12	Review			НП	Не успоставља обавезу усклађивања	
13	Entry into force			НП	Не успоставља обавезу усклађивања	
14	This Directive is addressed to the Member States.			НП	Не успоставља обавезу усклађивања	

1. Назив прописа Европске уније : Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests (OJ L 110 , 01/05/2009 P. 0030 - 36) Директива 2009/22/ЕЗ Европског парламента и Савета од 23 априла 2009 о судским и административним налозима за заштиту интереса потрошача, која је последњи пут измењена Директивом 99/34/ЕЗ (31999L0034)	2. „CELEX” ознака ЕУ прописа 32009L0022
3. Овлашћени предлагач прописа: Влада	4. Датум израде табеле:
Обрађивач: Министарство трговине, туризма и телекомуникација	01.10.2019.
5. Назив прописа чије одредбе су предмет анализе усклађености са прописом Европске уније:	6. Бројчане ознаке (шифре) планираних прописа из базе НПАА:
Предлог закона о заштити потрошача Draft Law on Consumer Protection	2017-516
7. Усклађеност одредаба прописа са одредбама прописа ЕУ	

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба а прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ⁴	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
1.1.	The purpose of this Directive is to approximate the laws, regulations and administrative provisions of the Member States relating to actions for an injunction referred to in Article 2 aimed at the protection of the collective interests of consumers included in the Directives listed in Annex I, with a view to ensuring the smooth functioning of the internal market.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
1.2.	For the purposes of this Directive, an			НП	Упућујућа норма	

⁴ Потпуно усклађено - ПУ, делимично усклађено - ДУ, неусклађено - НУ, непреносиво – НП

	infringement means any act contrary to the Directives listed in Annex I as transposed into the internal legal order of the Member States which harms the collective interests referred to in paragraph 1.					
2.1.a	Member States shall designate the courts or administrative authorities competent to rule on proceedings commenced by qualified entities within the meaning of Article 3 seeking: (a) an order with all due expediency, where appropriate by way of summary procedure, requiring the cessation or prohibition of any infringement;	171.1. 172.	Министарство покреће и води поступак утврђивања повреде колективног интереса потрошача по службеној дужности ако у поступку надзора, на основу достављених иницијатива, информација и других расположивих података основано претпостави да неко чињење или нечињење учесника на тржишту, а посебно постојање неправичне уговорне одредбе, угрожава или прети да угрози колективни интерес потрошача. Поступак заштите колективног интереса може се покренути и водити осим по службеној дужности, на основу захтева овлашћеног лица.	ПУ		
2.1.a	Member States shall designate the courts or administrative authorities competent to rule on proceedings commenced by qualified entities within the meaning of Article 3 seeking: (a) an order with all due expediency, where appropriate by way of summary procedure, requiring the cessation or prohibition of any infringement;	178.1.	Ако постоји опасност од наступања штетних последица по права и интересе потрошача Министарство, на предлог подносиоца захтева, може да наложи престанак вршења одређених радњи, односно обавезу предузимања радњи којима се спречава или отклањају штетне последице.	ПУ	Скраћени поступак је могућ и у управним стварима. Види члан 104. Закона о општем управном поступку	
2.1.a	Member States shall designate the courts or administrative authorities competent to rule on proceedings commenced by qualified entities within the meaning of Article 3 seeking: (a) an order with all due expediency, where appropriate by way of summary procedure, requiring the cessation or prohibition of any infringement;	177.1	Ако је утврђено постојање повреде колективног интереса, одређује се мера заштите колективног интереса потрошача, којом се може наложити лицу против кога је вођен поступак да предузме одређено понашање или да му се забрани одређено понашање, а нарочито да: 1) прекине са кршењем одредби овог закона којим се угрожава колективни интерес потрошача и уздржи се од тога убудуће; 2) да отклони утврђену неправилност; 3) без одлагања обустави уговарање неправичних уговорних одредаба.	ПУ		

2.1.a	Member States shall designate the courts or administrative authorities competent to rule on proceedings commenced by qualified entities within the meaning of Article 3 seeking: (a) an order with all due expediency, where appropriate by way of summary procedure, requiring the cessation or prohibition of any infringement;	180.	Покретање или вођење поступка за заштиту колективног интереса потрошача не спречава потрошача коме је проузрокована штета да покрене пред надлежним судом поступак за накнаду те штете или да пред судом покрене поступак за поништај или утврђивање ништавости уговора, односно да пред судом покрене други поступак захтевајући остварење својих права	ПУ		
2.1.b	where appropriate, measures such as the publication of the decision, in full or in part, in such form as deemed adequate and/or the publication of a corrective statement with a view to eliminating the continuing effects of the infringement;	177.3. 189.1.	Решење којим се одређује мера из става 1. овог члана објављује се на интернет страници Министарства. Уз прекршајну казну из члана 187. став 1. тач. 2, 3, 4, 5, 6 и 60) овог закона, правном лицу се може изрећи и заштитна мера привремене забране да врши одређене делатности у трајању од шест месеци до годину дана, као и заштитна мера јавног објављивања пресуде.	ПУ		
2.1.c	in so far as the legal system of the Member State concerned so permits, an order against the losing defendant for payments into the public purse or to any beneficiary designated in or under national legislation, in the event of failure to comply with the decision within a time limit specified by the courts or administrative authorities, of a fixed amount for each day's delay or any other amount provided for in national legislation, with a view to ensuring compliance with the decisions.			ПУ	Пренето чл. 41 Закона о извршном поступку и 198. Закона о општем управном поступку	
2.2.	This Directive shall be without prejudice to the rules of private international law with respect to the applicable law, that is, normally, either the law of the Member State where the infringement originated or the law of the Member State where the infringement has its effects.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
3	For the purposes of this Directive, a 'qualified entity' means any body or organisation which, being properly constituted according to the law of a Member State, has a legitimate interest in	174.	Захтев за заштиту колективног интереса потрошача могу да поднесу евидентирана удружења односно савези из члана 140. овог закона.	ПУ		

	ensuring that the provisions referred to in Article 1 are complied with, in particular: (a) one or more independent public bodies, specifically responsible for protecting the interests referred to in Article 1, in Member States in which such bodies exist; and/or (b) organisations whose purpose is to protect the interests referred to in Article 1, in accordance with the criteria laid down by the national law.	140.	Министарство установљава и води Евиденцију удружења и савеза (у даљем тексту: Евиденција). Евиденција се јавно обављује на званичној интернет страници Министарства. Евиденција обухвата годишње финансијске извештаје и годишње извештаје о спроведеним активностима удружења и савеза.			
4.1.	Each Member State shall take the measures necessary to ensure that, in the event of an infringement originating in that Member State, any qualified entity from another Member State where the interests protected by that qualified entity are affected by the infringement, may apply to the court or administrative authority referred to in Article 2, on presentation of the list provided for in paragraph 3 of this Article. The courts or administrative authorities shall accept this list as proof of the legal capacity of the qualified entity without prejudice to their right to examine whether the purpose of the qualified entity justifies its taking action in a specific case.			НП	Обавеза држава чланица ЕУ	
4.2.	For the purposes of intra-Community infringements, and without prejudice to the rights granted to other entities under national legislation, the Member States shall, at the request of their qualified entities, communicate to the Commission that these entities are qualified to bring an action under Article 2. The Member States shall inform the Commission of the name and purpose of these qualified entities.			НП	Обавеза држава чланица ЕУ	
4.3.	The Commission shall draw up a list of the qualified entities referred to in paragraph 2, with the specification of their purpose. This list shall be published in the <i>Official Journal of the European Union</i> ; changes to this list shall be published without delay and the updated list shall be published every six months.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
5.1.	Member States may introduce or maintain in force provisions whereby the party that intends to seek an injunction can only start this			НП	Опциона одредба. Предлог је делимично преноси, а рок од 14	

	procedure after it has tried to achieve the cessation of the infringement in consultation either with the defendant or with both the defendant and a qualified entity within the meaning of Article 3(a) of the Member State in which the injunction is sought. It shall be for the Member State to decide whether the party seeking the injunction must consult the qualified entity. If the cessation of the infringement is not achieved within two weeks after the request for consultation is received, the party concerned may bring an action for an injunction without any further delay.				дана је изостављен.	
5.2.	The rules governing prior consultation adopted by Member States shall be notified to the Commission and shall be published in the <i>Official Journal of the European Union</i> .			НП	Обавеза држава чланица ЕУ	
6	<i>Reports</i>			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
7	This Directive shall not prevent Member States from adopting or maintaining in force provisions designed to grant qualified entities and any other person concerned more extensive rights to bring action at national level.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
8	<i>Implementation</i>			НП	Обавеза држава чланица ЕУ	
9	<i>Repeal</i>			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
10	<i>Entry into force</i>			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
11	<i>Addressees</i>			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
A1	<i>LIST OF DIRECTIVES REFERRED TO IN ARTICLE 1</i>			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
A2	<i>Repealed Directive and its amendments</i>			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
A3	<i>CORRELATION TABLE</i>			НП	Не садржи обавезу усклађивања	

1. Назив прописа Европске уније : Council Directive 85/374/EEC of 25 July 1985 on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning liability for defective products, as amended (OJ L 10, 7.8.1985, p. 29–33) Директива Савета 85/374/ЕЕЗ од 25 јула 1985 о приближавању закона и прописа држава чланица о производима с недостатком, која је последњи пут измењена Директивом 99/34/ЕЗ (31999L0034)	2. „CELEX” ознака ЕУ прописа 31985L0374
3. Овлашћени предлагач прописа: Влада	4. Датум израде табеле:
Обрађивач: Министарство трговине, туризма и телекомуникација	25.05.2021.
5. Назив прописа чије одредбе су предмет анализе усклађености са прописом Европске уније:	6. Бројчане ознаке (шифре) планираних прописа из базе НПАА:
Предлог закона о заштити потрошача Draft Law on Consumer Protection	2017-516
7. Усклађеност одредаба прописа са одредбама прописа ЕУ	

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба а прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађено ст ⁵	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
1	The producer shall be liable for damage caused by a defect in his product.	60.	Произвођач одговара за штету насталу од производа са недостатком без обзира на то да ли је знао за недостатак	ПУ		
2	For the purpose of this Directive, ‘product’ means all movables even if incorporated into another movable or into an immovable. ‘Product’ includes electricity.	5.1.14	<i>производ</i> је, у смислу одредби овог закона којима се уређује непоштена пословна пракса, свака роба и услуга укључујући непокретности, права и обавезе, као и у смислу одредби овог закона које уређују одговорност за производе са недостатком, покретна ствар која је одвојена или уграђена у другу покретну или непокретну	ПУ		

⁵ Потпуно усклађено - ПУ, делимично усклађено - ДУ, неусклађено - НУ, непреносиво – НП

			ствар укључујући енергију која је произведена или сакупљена за давање светлости, топлоте или кретања			
3.1	‘Producer’ means the manufacturer of a finished product, the producer of any raw material or the manufacturer of a component part and any person who, by putting his name, trade mark or other distinguishing feature on the product presents himself as its producer.	5.1.16.1. и 2.	<i>произвођач</i> је лице: 1) које производи или увози готове производе, робу, сировине и саставне делове на територију Републике Србије ради продаје, закупа, лизинга или друге врсте промета, 2) које се представља као произвођач стављањем свог назива, заштитног знака или другог обележја на робу,	ПУ		
3.2	Without prejudice to the liability of the producer, any person who imports into the Community a product for sale, hire, leasing or any form of distribution in the course of his business shall be deemed to be a producer within the meaning of this Directive and shall be responsible as a producer.	5.1.16.1. и 2.	произвођач јесте лице: (1) које производи или увози готове производе, робу, сировине и саставне делове на територију Републике Србије ради продаје, закупа, лизинга или друге врсте промета, (2) које се представља као произвођач стављањем свог назива, заштитног знака или другог обележја на робу,	ПУ		
3.3	Where the producer of the product cannot be identified, each supplier of the product shall be treated as its producer unless he informs the injured person, within a reasonable time, of the identity of the producer or of the person who supplied him with the product.	5.1.16.3	трговац производа који не садржи податке о произвођачу ако у одређеном року не обавести оштећеног о идентитету произвођача, односно лица од кога је набавио производ	ПУ		
3.3	The same shall apply, in the case of an imported product, if this product does not indicate the identity of the importer referred to in paragraph 2, even if the name of the producer is indicated.	5.1.16.4	трговац увозног производа који садржи податке о произвођачу, али не садржи податке о увознику	ПУ		
4	The injured person shall be required to prove the damage, the defect and the causal relationship between defect and damage.	59.1	Оштећени има право на накнаду штете ако докаже да је претрпео штету, да је производ имао недостатак и да постоји узрочна веза између тог недостатка и претрпљене штете.	ПУ		
5	Where, as a result of the provisions of this Directive, two or more persons are liable for the same damage, they shall be liable jointly and severally, without prejudice to the provisions of national law concerning the rights of contribution or recourse.	62	Ако је више лица одговорно за штету од производа са недостатком, њихова одговорност је солидарна.	ПУ		

6.1	A product is defective when it does not provide the safety which a person is entitled to expect, taking all circumstances into account, including: (a) the presentation of the product; (b) the use to which it could reasonably be expected that the product would be put; (c) the time when the product was put into circulation.	58.1	Недостатак постоји ако производ не обезбеђује сигурност која се с правом очекује с обзиром на све околности, укључујући оглашавање, употребу производа која се разумно могла очекивати и време када је производ стављен у промет.	ПУ		
6.2	A product shall not be considered defective for the sole reason that a better product is subsequently put into circulation.	58.2	Не сматра се да производ има недостатак само зато што је касније стављен у промет квалитетнији производ.	ПУ		
7.a	The producer shall not be liable as a result of this Directive if he proves: (a) that he did not put the product into circulation; or	61.1.1	Произвођач није одговоран за штету од производа са недостатком ако докаже да: 1) није ставио производ у промет;	ПУ		
7.б	that, having regard to the circumstances, it is probable that the defect which caused the damage did not exist at the time when the product was put into circulation by him or that this defect came into being afterwards	61.1.2	2)недостатак није постојао у време када је ставио производ у промет или да се појавио касније;	ПУ		
7.ц	that the product was neither manufactured by him for sale or any form of distribution for economic purpose nor manufactured or distributed by him in the course of his business	61.1.3	3)није произвео производ намењен продаји или другој врсти стављања у промет и да производ није произведен у оквиру његове делатности;	ПУ		
7.д	that the defect is due to compliance of the product with mandatory regulations issued by the public authorities	61.1.4	4)је недостатак настао услед усаглашавања својстава производа са прописима донетим од стране надлежног органа	ПУ		
7.e	that the state of scientific and technical knowledge at the time when he put the product into circulation was not such as to enable the existence of the defect to be discovered			НУ	У складу с чланом 15.1 Директиве, Предлог не преноси овај основ ослобођења од одговорности	
7.ф	in the case of a manufacturer of a component, that the defect is attributable to the design of the product in which the component has been fitted or to the instructions given by the manufacturer of the product	61.2	Произвођач саставног дела производа неће бити одговоран за штету од производа са недостатком ако докаже да се недостатак може приписати дизајну производа или да је последица упутства датог од стране произвођача.	ПУ		
8.1	Without prejudice to the provisions of national law concerning the right of	61.4	Ако је настанку штете од производа са недостатком делимично допринело треће	ПУ		

	contribution or recourse, the liability of the producer shall not be reduced when the damage is caused both by a defect in product and by the act or omission of a third party.		лице, искључиво је одговоран произвођач.			
8.2	The liability of the producer may be reduced or disallowed when, having regard to all the circumstances, the damage is caused both by a defect in the product and by the fault of the injured person or any person for whom the injured person is responsible.	61.3	Произвођач се може делимично или потпуно ослободити одговорности за штету од производа са недостатком ако је оштећени или лице за које је он одговоран својом кривицом допринео настанку штете.	ПУ		
9.1	For the purpose of Article 1, 'damage' means: (a) damage caused by death or by personal injuries; (b) damage to, or destruction of, any item of property other than the defective product itself, with a lower threshold of 500 ECU, provided that the item of property: (i) is of a type ordinarily intended for private use or consumption, and (ii) was used by the injured person mainly for his own private use or consumption.	5.1.22	штета је, у смислу одредби овог закона којима се уређује одговорност за производе са недостатком, последица која настаје смрћу или телесном повредом, као и последица настала уништењем или оштећењем неког дела имовине којег оштећени обично користи за личну употребу или потрошњу	ДУ	Предлог не преноси најнижу вредност штете од 500€	
9.2	This Article shall be without prejudice to national provisions relating to non-material damage.	59.2	Оштећени има право на накнаду неимовинске штете према општим правилима о одговорности за штету.	НП	Не садржи обавезу усклађивања	
10.1	Member States shall provide in their legislation that a limitation period of three years shall apply to proceedings for the recovery of damages as provided for in this Directive. The limitation period shall begin to run from the day on which the plaintiff became aware, or should reasonably have become aware, of the damage, the defect and the identity of the producer.	63.1	Потраживање накнаде штете од производа са недостатком застарева истеком рока од три године од дана када је оштећени дознао за штету, недостатак и идентитет произвођача.	ПУ		
10.2	The laws of Member States regulating suspension or interruption of the limitation period shall not be affected by this Directive.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
11	Member States shall provide in their	63.2	У сваком случају ово потраживање	ПУ		

	legislation that the rights conferred upon the injured person pursuant to this Directive shall be extinguished upon the expiry of a period of 10 years from the date on which the producer put into circulation the actual product which caused the damage, unless the injured person has in the meantime instituted proceedings against the producer.		застарева истеком рока од 10 година од дана кад је произвођач ставио у промет производ са недостатком.			
12	The liability of the producer arising from this Directive may not, in relation to the injured person, be limited or excluded by a provision limiting his liability or exempting him from liability.	64.	Одговорност произвођача за штету од производа са недостатком не може се уговором ограничити нити искључити.	ПУ		
13	This Directive shall not affect any rights which an injured person may have according to the rules of the law of contractual or non-contractual liability or a special liability system existing at the moment when this Directive is notified.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
14	This Directive shall not apply to injury or damage arising from nuclear accidents and covered by international conventions ratified by the Member States.	4.4	Одредбе овог закона којима се уређује одговорност за производе са недостатком не примењују се на одговорност за штету проузроковану нуклеарним удесима и на одговорност за штету која је уређена потврђеним међународним уговорима.	ПУ		
15.1	1. Each Member State may: by way of derogation from Article 7 (e), maintain or, subject to the procedure set out in paragraph 2 of this Article, provide in this legislation that the producer shall be liable even if he proves that the state of scientific and technical knowledge at the time when he put the product into circulation was not such as to enable the existence of a defect to be discovered.			НП	Опциона одредба, усвојена у Предлогу	
15.2.1	A Member State wishing to introduce the measure specified in paragraph 1 (b) shall communicate the text of the proposed measure to the Commission. The Commission shall inform the other Member States thereof.			НП	Обавеза државе чланице ЕУ	
15.2.2	The Member State concerned shall hold the proposed measure in abeyance for nine months after the Commission is informed and provided that in the meantime the			НП	Обавеза државе чланице ЕУ	

	Commission has not submitted to the Council a proposal amending this Directive on the relevant matter. However, if within three months of receiving the said information, the Commission does not advise the Member State concerned that it intends submitting such a proposal to the Council, the Member State may take the proposed measure immediately.					
15.2.3	If the Commission does submit to the Council such a proposal amending this Directive within the aforementioned nine months, the Member State concerned shall hold the proposed measure in abeyance for a further period of 18 months from the date on which the proposal is submitted.			НП	Обавеза државе чланице ЕУ	
15.3	Ten years after the date of notification of this Directive, the Commission shall submit to the Council a report on the effect that rulings by the courts as to the application of Article 7 (e) and of paragraph 1 (b) of this Article have on consumer protection and the functioning of the common market. In the light of this report the Council, acting on a proposal from the Commission and pursuant to the terms of Article 100 of the Treaty, shall decide whether to repeal Article 7 (e).			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
16.1	Any Member State may provide that a producer's total liability for damage resulting from a death or personal injury and caused by identical items with the same defect shall be limited to an amount which may not be less than 70 million ECU.			НП	Опциона одредба не садржи обавезу усклађивања	
16.2	Ten years after the date of notification of this Directive, the Commission shall submit to the Council a report on the effect on consumer protection and the functioning of the common market of the implementation of the financial limit on liability by those Member States which have used the option provided for in paragraph 1. In the light of this report the Council, acting on a proposal from the Commission and pursuant to the terms of Article 100 of the Treaty, shall decide whether to repeal paragraph 1.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	

17	This Directive shall not apply to products put into circulation before the date on which the provisions referred to in Article 19 enter into force.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
18.1	For the purposes of this Directive, the ECU shall be that defined by Regulation (EEC) No 3180/78 , as amended by Regulation (EEC) No 2626/84 . The equivalent in national currency shall initially be calculated at the rate obtaining on the date of adoption of this Directive.			НП	Обавеза државе чланице ЕУ	
18.2	Every five years the Council, acting on a proposal from the Commission, shall examine and, if need be, revise the amounts in this Directive, in the light of economic and monetary trends in the Community			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
19.1	Member States shall bring into force, not later than three years from the date of notification of this Directive, the laws, regulations and administrative provisions necessary to comply with this Directive. They shall forthwith inform the Commission thereof			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
19.2	The procedure set out in Article 15 (2) shall apply from the date of notification of this Directive.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
20	Member States shall communicate to the Commission the texts of the main provisions of national law which they subsequently adopt in the field governed by this Directive.			НП	Обавеза државе чланице ЕУ	
21	Every five years the Commission shall present a report to the Council on the application of this Directive and, if necessary, shall submit appropriate proposals to it.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
22	This Directive is addressed to the Member States.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	

<p>1. Назив прописа Европске уније :</p> <p>Directive (EU) 2015/2302 of the European parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC</p> <p>Директива (ЕУ) 2015/2302 Европског парламента и Савета од 25. новембра 2015. о путовањима у пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима, о измени Уредбе (ЕЗ) бр. 2006/2004 и Директиве 2011/83/ЕУ Европског парламента и Савета и стављању ван снаге Директиве Савета 90/314/ЕЕЗ</p>	<p>2. „CELEX” ознака ЕУ прописа</p> <p>32015L2302</p>
<p>3. Овлашћени предлагач прописа: Влада</p>	<p>4. Датум израде табеле:</p>
<p>Обрађивач: Министарство трговине, туризма и телекомуникација</p>	<p>25.05.2021.</p>
<p>5. Назив прописа чије одредбе су предмет анализе усклађености са прописом Европске уније:</p>	<p>6. Бројчане ознаке (шифре) планираних прописа из базе НПАА:</p>
<p>Предлог закона о заштити потрошача</p> <p>Draft Law on Consumer Protection</p>	<p>2017-516</p>
<p>7. Усклађеност одредаба прописа са одредбама прописа ЕУ</p>	

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађено ст ⁶	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
1	Council Directive 90/314/EEC (3) lays down a number of important			НП		

⁶ Потпуно усклађено - ПУ, делимично усклађено - ДУ, неусклађено - НУ, непреносиво – НП

	consumer rights in relation to package travel, in particular with regard to information requirements, the liability of traders in relation to the performance of a package, and protection against the insolvency of an organiser or a retailer. However, it is necessary to adapt the legislative framework to market developments, in order to make it more suitable for the internal market, to remove ambiguities and to close legislative gaps.					
2	Tourism plays an important role in the economy of the Union, and package travel, package holidays and package tours ('packages') represent a significant proportion of the travel market. That market has undergone considerable changes since the adoption of Directive 90/314/EEC. In addition to traditional distribution chains, the internet has become an increasingly important medium through which travel services are offered or sold. Travel services are not only combined in the form of traditional pre-arranged packages, but are often combined in a customised way. Many of those combinations of travel services are either in a legal 'grey zone' or are clearly not covered by Directive 90/314/EEC. This Directive aims to adapt the scope of protection to take account of those developments, to enhance transparency, and to increase legal certainty for travellers and traders.			HII		
3	Article 169(1) and point (a) of Article 169(2) of the Treaty on the Functioning of the European Union (TFEU) provide that the Union is to contribute to the attainment of a high level of			HII		

	consumer protection through measures adopted pursuant to Article 114 TFEU.					
4	Directive 90/314/EEC gives broad discretion to the Member States as regards transposition. Therefore, significant divergences between the laws of the Member States remain. Legal fragmentation leads to higher costs for businesses and obstacles for those wishing to operate cross-border, thus limiting consumers' choice.			HII		
5	In accordance with Article 26(2) and Article 49 TFEU, the internal market is to comprise an area without internal frontiers in which the free movement of goods and services and the freedom of establishment are ensured. The harmonisation of the rights and obligations arising from contracts relating to package travel and to linked travel arrangements is necessary for the creation of a real consumer internal market in that area, striking the right balance between a high level of consumer protection and the competitiveness of businesses			HII		
6	The cross-border potential of the package travel market in the Union is currently not fully exploited. Disparities in the rules protecting travellers in different Member States act as a disincentive for travellers in one Member State from buying packages and linked travel arrangements in another Member			HII		

	<p>State and, likewise, a disincentive for organisers and retailers in one Member State from selling such services in another Member State. In order to enable travellers and traders to benefit fully from the internal market, while ensuring a high level of consumer protection across the Union, it is necessary to further approximate the laws of the Member States relating to packages and linked travel arrangements.</p>					
7	<p>The majority of travellers buying packages or linked travel arrangements are consumers within the meaning of Union consumer law. At the same time, it is not always easy to distinguish between consumers and representatives of small businesses or professionals who book trips related to their business or profession through the same booking channels as consumers. Such travellers often require a similar level of protection. In contrast, there are companies or organisations that make travel arrangements on the basis of a general agreement, often concluded for numerous travel arrangements for a specified period, for instance with a travel agency. The latter type of travel arrangements does not require the level of protection designed for consumers. Therefore, this Directive should apply to business travellers, including members of liberal professions, or self-employed or other natural persons, where they</p>			<p>НУ</p>	<p>Нису се стекли тржишни услови за потпуну усклађеност</p>	

	do not make travel arrangements on the basis of a general agreement. In order to avoid confusion with the definition of the term 'consumer' used in other Union legislation, persons protected under this Directive should be referred to as 'travellers'.					
8	Since travel services may be combined in many different ways, it is appropriate to consider as packages all combinations of travel services that display features which travellers typically associate with packages, in particular where separate travel services are combined into a single travel product for which the organiser assumes responsibility for proper performance. In accordance with the case-law of the Court of Justice of the European Union (1), it should make no difference whether travel services are combined before any contact with the traveller or at the request of or in accordance with the selection made by the traveller. The same principles should apply irrespective of whether the booking is made through a high street trader or online.	5.27	<p>туристичко путовање је пакет аранжман, као комбинација две или више услуга путовања (превоз, смештај, изнајмљивање моторних возила и друге услуге у туризму), које је организатор самостално или по захтеву путника понудио, припремио или комбиновао, све у трајању дужем од 24 сата или у краћем трајању ако укључује једно ноћење, као и једно или више ноћења који укључује само услугу смештаја у одређеном термину или временском трајању и које се продаје по цени исказаној у јединственом износу. Туристичким путовањем не сматра се излет, путовање за сопствене потребе и повезани путни аранжман изузев у случају прописаним овим законом</p> <p>Организатор, односно посредник са путником закључује уговор о организовању путовања, које је организатор самостално или на захтев путника понудио, припремио, односно комбиновао, на основу уговора закљученог са пружаоцима услуга, као трећим лицима, којима је поверено извршење тог путовања.</p> <p>Под туристичким путовањем сматра се и само услуга смештаја која обухвата једно или више ноћења.</p> <p>Уколико путник поред услуге превоза или изнајмљивања моторних возила, за потребе</p>	ПУ		
		106.				

			<p>истог путовања, код организатора купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге и представља битан елемент услуге, тако комбиновано путовање представља туристичко путовање, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.</p> <p>Уколико путник код организатора купи услугу превоза или изнајмљивања моторних возила, а организатор му даје могућност да, за потребе истог путовања, од другог трговца купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року краћем од 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања, тако комбиновано путовање представља туристичко путовање, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.</p> <p>У случају када трговац продајом додатне услуге путовања, односно једне или више услуга у туризму, доведе до настанка туристичког путовања, дужан је да о томе обавести организатора.</p> <p>Након пријема обавештења из става 5. овог члана и сазнања да је дошло до настанка туристичког путовања, организатор без одлагања, а најкасније у року од 48 сати, од тренутка сазнања, са путником закључује уговор о организовању путовања, на начин прописан овим законом.</p> <p>Непоступање организатора на начин прописан ставом 6. овог члана не ослобађа организатора од одговорности за реализацију туристичког путовања.</p> <p>У случају из става 4. овог члана, организатор је дужан да уручи путнику обавештење о могућности настанка туристичког путовања, праву путника на гаранцију путовања,</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			односно губитку тог права, ако је услуга код другог трговца купљена након истека рока од 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања. Организатор је дужан да обавештење из става 8. овог члана уручи путнику непосредно, електронским путем или на трајном носачу записа, уз потврду пријема.			
9	For the sake of transparency, packages should be distinguished from linked travel arrangements, where online or high street traders facilitate the procurement of travel services by travellers leading the traveller to conclude contracts with different travel services providers, including through linked booking processes, which do not contain the features of a package and in relation to which it would not be appropriate to apply all of the obligations applicable to packages.	105	У случају да организатор, односно посредник даје путнику могућност да, за потребе истог путовања, од других трговаца, директних пружалаца услуга купи и плати најмање две различите услуге путовања, о чему се закључују засебни уговори, тако комбиновано путовање представља повезани путни аранжман. У случају да путник код организатора, односно посредника купи једну услугу путовања, а организатор, односно посредник му даје могућност да, за потребе истог путовања, купи још једну додатну услугу путовања од другог трговца, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року краћем од 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања, тако комбиновано путовање представља повезани путни аранжман. Услуга путовања из ст. 1. и 2. овог члана не може бити смештај. Уколико путник код организатора, односно посредника, поред услуге превоза или изнајмљивања моторних возила, за потребе истог путовања, купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност не прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге, која није битан елемент услуге, тако комбиновано путовање представља повезани путни аранжман. У случају из ст. 1, 2. и 4. овог члана повезани	ПУ		

			<p>путни аранжман не представља туристичко путовање.</p> <p>Код повезаног путног аранжмана путник не може да оствари право на гаранцију путовања предвиђену за туристичко путовање, већ је сваки пружалац услуга искључиво одговоран за правилно извршење својих услуга, у складу са уговором.</p> <p>Организатор је дужан да путнику уручи обавештење о његовим правима у складу са ставом 6. овог члана.</p> <p>Организатор је дужан да обавештење из става 7. овог члана уручи путнику непосредно, електронским путем или на трајном носачу записа, уз потврду пријема.</p>			
10	In the light of market developments, it is appropriate to further define packages on the basis of alternative objective criteria which predominantly relate to the way in which the travel services are presented or purchased and where travellers may reasonably expect to be protected by this Directive. That is the case, for instance, where different types of travel services are purchased for the purpose of the same trip or holiday from a single point of sale and those services have been selected before the traveller agrees to pay, that is to say within the same booking process, or where such services are offered, sold or charged at an inclusive or total price, as well as where such services are advertised or sold under the term 'package' or under a similar term indicating a close connection between the travel services concerned. Such similar terms could be, for instance, 'combined deal', 'all-inclusive' or	103.	<p>У случају да организатор, за потребе истог путовања, путнику прода и другу додатну услугу путовања, та услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.</p> <p>У случају да организатор путнику омогући циљану куповину неке друге услуге путовања од другог трговца и ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року краћем од 24 сата након потврде резервације, тако купљена услуга, чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.</p> <p>У случају да организатор посредством повезаних процеса резервисања путем интернета, податке о путнику са којим је закључио уговор (име и презиме, детаљи плаћања адреса е-поште и др.), пренесе другом трговцу, од кога путник купи другу услугу путовања у року краћем од 24 сата након потврде резервације, тако купљена услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује</p>	ПУ		

	'all-in arrangement'.	106.	<p>гаранцију путовања.</p> <p>Организатор је, у случају из ст. 2. и 3. овог члана, дужан да, пре закључења уговора о организовању путовања, уручи путнику обавештење о његовом праву на гаранцију путовања, односно губитку тог права, ако је услуга код другог трговца купљена након прописаног рока.</p> <p>Организатор је дужан да обавештење из става 4. овог члана уручи путнику непосредно, електронским путем или на трајном носачу записа, уз потврду пријема.</p> <p>Организатор не може слати податке о путнику посредством повезаних процеса резервисања путем интернета на начин из става 3. овог члана без сагласности путника, која је потписана или електронски потврђена.</p> <p>Организатор, односно посредник са путником закључује уговор о организовању путовања, које је организатор самостално или на захтев путника понудио, припремио, односно комбиновао, на основу уговора закљученог са пружаоцима услуга, као трећим лицима, којима је поверено извршење тог путовања.</p> <p>Под туристичким путовањем сматра се и само услуга смештаја која обухвата једно или више ноћења.</p> <p>Уколико путник поред услуге превоза или изнајмљивања моторних возила, за потребе истог путовања, код организатора купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге и представља битан елемент услуге, тако комбиновано путовање представља туристичко путовање, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.</p> <p>Уколико путник код организатора купи услугу превоза или изнајмљивања моторних возила, а организатор му даје могућност да, за потребе истог путовања, од другог трговца купи једну</p>			
--	-----------------------	------	---	--	--	--

			<p>или више других услуга у туризму, чија вредност прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року краћем од 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања, тако комбиновано путовање представља туристичко путовање, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.</p> <p>Трговац који је продао једну или више других услуга у туризму и које чине туристичко путовање из става 4. овог члана, дужан је да о томе обавести организатора у року од 24 сата од тренутка закључења уговора.</p> <p>Након пријема обавештења из става 5. овог члана организатор без одлагања, а најкасније у року од 48 сати од тренутка пријема обавештења, са путником закључује уговор о организовању путовања, на начин прописан овим законом.</p> <p>Непоступање организатора на начин прописан ставом 6. овог члана не ослобађа организатора од одговорности за реализацију туристичког путовања.</p> <p>У случају из става 4. овог члана, организатор је дужан да уручи путнику обавештење о могућности настанка туристичког путовања, праву путника на гаранцију путовања, односно губитку тог права, ако је услуга код другог трговца купљена након истека рока од 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања.</p> <p>Организатор је дужан да обавештење из става 8. овог члана уручи путнику непосредно, електронским путем или на трајном носачу записа, уз потврду пријема.</p>			
11	It should be clarified that travel services combined after the conclusion of a contract by which a trader entitles a traveller to choose among a selection of different types of travel services, such as in the case of a package travel gift box, constitute a package. Moreover, a combination of travel services	103.1 103.2 103.3	<p>У случају да организатор, за потребе истог путовања, путнику прода и другу додатну услугу путовања, та услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.</p> <p>У случају да организатор путнику омогући циљану куповину неке друге услуге путовања од другог трговца и ако је уговор с тим</p>	ПУ		

	<p>should be considered to be a package where the traveller's name, payment details and e-mail address are transmitted between the traders and where another contract is concluded at the latest 24 hours after the booking of the first travel service is confirmed.</p>	106.	<p>другим трговцем склопљен у року краћем од 24 сата након потврде резервације, тако купљена услуга, чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.</p> <p>У случају да организатор посредством повезаних процеса резервисања путем интернета, податке о путнику са којим је закључио уговор (име и презиме, детаљи плаћања адреса е-поште и др.), пренесе другом трговцу, од кога путник купи другу услугу путовања у року краћем од 24 сата након потврде резервације, тако купљена услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.</p> <p>Организатор, односно посредник са путником закључује уговор о организовању путовања, које је организатор самостално или на захтев путника понудио, припремио, односно комбиновао, на основу уговора закљученог са пружаоцима услуга, као трећим лицима, којима је поверено извршење тог путовања.</p> <p>Под туристичким путовањем сматра се и само услуга смештаја која обухвата једно или више ноћења.</p> <p>Уколико путник поред услуге превоза или изнајмљивања моторних возила, за потребе истог путовања, код организатора купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге и представља битан елеменат услуге, тако комбиновано путовање представља туристичко путовање, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.</p>			
--	---	------	---	--	--	--

			<p>Уколико путник код организатора купи услугу превоза или изнајмљивања моторних возила, а организатор му даје могућност да, за потребе истог путовања, од другог трговца купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року краћем од 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања, тако комбиновано путовање представља туристичко путовање, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.</p> <p>Трговац који је продао једну или више других услуга у туризму и које чине туристичко путовање из става 4. овог члана, дужан је да о томе обавести организатора у року од 24 сата од тренутка закључења уговора.</p> <p>Након пријема обавештења из става 5. овог члана организатор без одлагања, а најкасније у року од 48 сати од тренутка пријема обавештења, са путником закључује уговор о организовању путовања, на начин прописан овим законом.</p> <p>Непоступање организатора на начин прописан ставом 6. овог члана не ослобађа организатора од одговорности за реализацију туристичког путовања.</p> <p>У случају из става 4. овог члана, организатор је дужан да уручи путнику обавештење о могућности настанка туристичког путовања, праву путника на гаранцију путовања, односно губитку тог права, ако је услуга код другог трговца купљена након истека рока од 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања.</p> <p>Организатор је дужан да обавештење из става 8. овог члана уручи путнику непосредно, електронским путем или на трајном носачу записа, уз потврду пријема.</p>			
--	--	--	---	--	--	--

12	<p>At the same time, linked travel arrangements should be distinguished from travel services which travellers book independently, often at different times, even for the purpose of the same trip or holiday. Online linked travel arrangements should also be distinguished from linked websites which do not have the objective of concluding a contract with the traveller and from links through which travellers are simply informed about further travel services in a general way, for instance where a hotel or an organiser of an event includes on its website a list of all operators offering transport services to its location independently of any booking or if 'cookies' or meta data are used to place advertisements on websites.</p>	<p>5.30</p> <p>104.</p>	<p>повезани путни аранжман представља најмање две различите услуге путовања, изузев смештаја, купљен за потребе истог путовања, ако организатор, односно посредник приликом једне посете, односно контакта путника са директним пружаоцем те услуге, на једном продајном месту омогући избор и посебно плаћање сваке услуге путовања или омогући циљану куповину најмање једне додатне услуге путовања од другог трговца, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен најкасније 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања. Повезани путни аранжман не представља туристичко путовање изузев у случајевима прописаним овим законом;</p> <p>У случају да путник купи услугу путовања, која није предвиђена програмом путовања, или понуђена као факултативна услуга од стране организатора, и да за ту услугу закључи засебне уговоре са појединачним трговцима, накнадно купљена услуга не чини саставни део туристичког путовања, изузев у случајевима прописаним овим законом.</p>	ПУ		
13	<p>Specific rules should be laid down for both high street and online traders which assist travellers, on the occasion of a single visit or contact with their point of sale, in concluding separate contracts with individual service providers and for online traders which, for instance, through linked online booking processes, facilitate in a targeted manner the procurement of at least one additional travel service from another trader, where a contract is concluded at the latest 24 hours after the confirmation of the booking of the first travel service. Such facilitation will often be based</p>	103.3	<p>У случају да организатор посредством повезаних процеса резервисања путем интернета, податке о путнику са којим је закључио уговор (име и презиме, детаљи плаћања адреса е-поште и др.), пренесе другом трговцу, од кога путник купи другу услугу путовања, у року краћем од 24 сата након потврде резервације, тако купљена услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.</p>	ПУ		

	<p>on a commercial link involving remuneration between the trader who facilitates the procurement of additional travel services and the other trader, regardless of the calculation method of such remuneration which might, for instance, be based on the number of clicks or on the turnover. Those rules would apply, for example, where, along with the confirmation of the booking of a first travel service such as a flight or a train journey, a traveller receives an invitation to book an additional travel service available at the chosen travel destination, for instance, hotel accommodation, with a link to the booking website of another service provider or intermediary. While those arrangements should not constitute packages within the meaning of this Directive, under which one organiser is liable for the proper performance of all travel services, such linked travel arrangements constitute an alternative business model that often competes closely with packages.</p>					
14	<p>In order to ensure fair competition and to protect travellers, the obligation to provide sufficient evidence of security for the refund of payments and the repatriation of travellers in the event of insolvency should also apply to linked travel arrangements.</p>	106.3 106.4	<p>Уколико путник поред услуге превоза или изнајмљивања моторних возила, за потребе истог путовања, код организатора купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге и представља битан елемент услуге, тако комбиновано путовање представља туристичко путовање, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.</p> <p>Уколико путник код организатора купи услугу превоза или изнајмљивања моторних возила, а организатор му даје могућност да, за потребе истог путовања, од другог трговца купи једну</p>	ДУ	<p>Повезани путни аранжман нема заштиту, у смислу гаранције путовања, али за онај који у складу са овим законом постаје туристичко путовање обезбеђује се заштита</p>	

		118.	<p>или више drugih usluga u turizmu, чија вредност прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року краћем од 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања, тако комбиновано путовање представља туристичко путовање, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.</p> <p>Организатор је дужан да има гаранцију путовања услед инсолвентности којом се посебно обезбеђују трошкови нужног смештаја, исхране и повратка путника са путовања у место поласка у Републици Србији и иностранству, као и сва потраживања путника, као и гаранцију путовања ради накнаде штете, којом се обезбеђује накнада штете путнику у случају неиспуњења, делимичног испуњења или неуредног испуњења обавеза организатора путовања, у складу са законом којим се уређује туризам.</p> <p>У случају да организатор, односно посредник путнику не пружи информацију о гаранцији путовања, односно не уручи му потврду о гаранцији путовања путник има право да одустане од уговора.</p> <p>У случају из става 2. овог члана организатор је дужан да путнику изврши повраћај уплаћених средстава у пуном износу.</p>			
15	The purchase of a travel service on a stand-alone basis as a single travel service should constitute neither a package nor a linked travel arrangement.	104.1	У случају да путник купи услугу путовања, која није предвиђена програмом путовања, или понуђена као факултативна услуга од стране организатора, и да за ту услугу закључи засебне уговоре са другим појединачним трговцима, накнадно купљена услуга не чини саставни део туристичког путовања, изузев у случајевима прописаним	ПУ		

			ОВИМ ЗАКОНОМ.			
16	In order to increase clarity for travellers and enable them to make informed choices as to the different types of travel arrangements on offer, traders should be required to state clearly and prominently whether they are offering a package or a linked travel arrangement, and provide information on the corresponding level of protection, before the traveller agrees to pay. A trader's declaration as to the legal nature of the travel product being marketed should correspond to the true legal nature of the product concerned. The relevant enforcement authorities should intervene where traders do not provide accurate information to travellers.				НУ	Одредба пренета чланом 67. став 1. тачка 16) Закон о туризму
17	Only the combination of different types of travel services, such as accommodation, carriage of passengers by bus, rail, water or air, as well as rental of motor vehicles or certain motorcycles, should be considered for the purposes of identifying a package or a linked travel arrangement. Accommodation for residential purposes, including for long-term language courses, should not be considered as accommodation within the meaning of this Directive. Financial services such as travel insurances should not be considered as travel services. In addition, services which are intrinsically part of another travel service should not be considered as travel services in their own right. This includes, for instance, transport of luggage provided as	5.25 5.26 5.27	услуге путовања су превоз путника, смештај који се не пружа у оквиру превозног средства намењеног превозу путника, изнајмљивање аутомобила, других моторних возила или мотоцикала (у даљем тексту: изнајмљивање моторних возила) и друге услуге у туризму; друге услуге у туризму су услуге које не чине саставни део превоза, смештаја или изнајмљивања моторних возила и те услуге могу бити улазнице за концерт, спортски догађај, забавни парк, услуге туристичког водича и сл. туристичко путовање је пакет аранжман, као комбинација две или више услуга путовања (превоз, смештај, изнајмљивање моторних возила и друге услуге у туризму), које је организатор самостално или по захтеву путника понудио, припремио или комбиновао,		ДУ	Предлогом закона се смештај, најмање једно ноћење сматра туристичким путовањем, на који начин се обезбеђује већи ниво заштите Изузетно, услуга смештаја у оквиру превозног средства се не сматра туристичким путовањем Предлог закона дефинише шта јесте туристичко путовање и повезани путни аранжман и не регулише посебно шта није. Тако да се подразумева да се услугом путовања не може сматрати трансфер до хотела, услуга чишћења соба и

	proportion of the value of the package or linked travel arrangement. It should be clarified that where other tourist services are added, for instance, to hotel accommodation, booked as a stand-alone service, after the traveller's arrival at the hotel, this should not constitute a package. This should not lead to circumvention of this Directive, with organisers or retailers offering the traveller the selection of additional tourist services in advance and then offering conclusion of the contract for those services only after the performance of the first travel service has started.					
19	Since there is less need to protect travellers in cases of short-term trips, and in order to avoid an unnecessary burden for traders, trips lasting less than 24 hours which do not include accommodation, as well as packages or linked travel arrangements offered or facilitated occasionally and on a not-for-profit basis and only to a limited group of travellers, should be excluded from the scope of this Directive. The latter may for example include trips organised not more than a few times a year by charities, sports clubs or schools for their members, without being offered to the general public. Adequate information on that exclusion should be made publicly available in order to ensure that traders and travellers are properly informed that those packages or linked travel arrangements are not covered by this Directive.	5.27	туристичко путовање је пакет аранжман, као комбинација две или више услуга путовања (превоз, смештај, изнајмљивање моторних возила и друге услуге у туризму), које је организатор самостално или по захтеву путника понудио, припремио или комбиновао, све у трајању дужем од 24 сата или у краћем трајању ако укључује једно ноћење, као и једно или више ноћења који укључује само услугу смештаја у одређеном термину или временском трајању и које се продаје по цени исказаној у јединственом износу. Туристичким путовањем не сматра се излет, путовање за сопствене потребе и повезани путни аранжман изузев у случају прописаним овим законом;	ПУ		
20	This Directive should be without			НП		

	prejudice to national contract law for those aspects that are not regulated by it.					
21	Member States should remain competent, in accordance with Union law, to apply the provisions of this Directive to areas not falling within its scope. Member States may therefore maintain or introduce national legislation corresponding to the provisions of this Directive, or certain of its provisions, in relation to contracts that fall outside the scope of this Directive. For instance, Member States may maintain or introduce corresponding provisions for certain stand-alone contracts regarding single travel services (such as the rental of holiday homes) or for packages and linked travel arrangements that are offered or facilitated, on a not-for-profit basis to a limited group of travellers and only occasionally, or to packages and linked travel arrangements covering a period of less than 24 hours and which do not include accommodation.			НП		
22	The main characteristic of a package is that there is one trader responsible as an organiser for the proper performance of the package as a whole. Only in cases where another trader is acting as the organiser of a package should a trader, typically a high street or online travel agent, be able to act as a mere retailer or intermediary and not be liable as an organiser. Whether a trader is acting as an organiser for a given package should depend on that trader's involvement in the creation of the package, and not on how the trader	114.4.2.	Организатор је ослобођен одговорности из става 1. ако докаже да је несаобразност изазвана: 2) пропустима трећег лица, које није одговорно за пружање услуга путовања;	ПУ		

	describes his business. When considering whether a trader is an organiser or retailer, it should make no difference whether that trader is acting on the supply side or presents himself as an agent acting for the traveller.					
23	Directive 90/314/EEC has given discretion to the Member States to determine whether retailers, organisers or both retailers and organisers are liable for the proper performance of a package. That flexibility has led to ambiguity in some Member States as to which trader is liable for the performance of the relevant travel services. Therefore, it should be clarified in this Directive that organisers are responsible for the performance of the travel services included in the package travel contract, unless national law provides that both the organiser and the retailer are liable.			НУ	Одредба пренета члановима 58, 59, 60, 61 и 71. Закона о туризму	
24	In relation to packages, retailers should be responsible together with the organiser for the provision of pre- contractual information. In order to facilitate communication, in particular in cross-border cases, travellers should be able to contact the organiser also via the retailer through which they purchased the package			НУ	Одредба пренета чланом 68. став 1. тачке 13-14) Закона о туризму	
25	The traveller should receive all necessary information before purchasing a package, whether it is sold through means of distance communication, over the counter or through other types of distribution. In providing that information, the trader should take into account the specific needs of travellers who are particularly vulnerable because of	93.	Пре закључења уговора о организовању путовања, повезаног путног аранжмана или излета организатор, односно посредник је у обавези да путнику пружи све информације на српском језику и то о: 1) основним карактеристикама услуга путовања: (1) одредишту, плану путовања и периоду боравка, са датумима и, где то укључује	ПУ		

	<p>their age or physical infirmity, which the trader could reasonably foresee.</p>		<p>смештај, броју обухваћених ноћења; (2 превозном средству, његовим) карактеристикама и категори, месту, датуму и времену поласка и повратка, трајању и месту заустављања и преседања за превоз; (3) месту, подацима о смештајном објекту (локација, врста, садржина, као и категирија у складу са прописима земље у којој се објекат налази) и подацима о опремљености и нивоу комфора смештајне јединице (соба, студио, апартман); (броју, врсти и начину услуживања оброка; 4) (5) приближној величини групе; (6) језику на којем ће се услуге пружати уколико коришћење других услуга на страни путника зависи од ефикасне усмене комуникације; (7) могућности путовања лица са смањеном покретљивошћу, а на захтев путника; 2 пословном имену, седишту, матичном броју) организатора, броју телефона, као и адреси е-поште; 3 продајној цени исказаној у јединственом) износу у истој валути, која поред услуга из програма путовања, односно посебних захтева путника, садржи и све додатне трошкове, укључујући порезе, таксе, као и друге трошкове, који су, као неодвојив део, неопходни за реализацију путовања; 4 начину плаћања, као и износу или проценту) цене који треба да буду плаћени као депозит и начину и динамици плаћања преосталог износа; 5 минималном броју путника, ако је то услов) за реализацију путовања и крајњем року за обавештавање путника за случај отказивања, наведеном у члану 108. став 1. тачка 1) овог закона; 6 захтевима за пасош и визу, укључујући и) оквирне периоде потребне за прибављање визе и информације о здравственим формалностима у земљи одређишта;</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>7 могућности да путник може да раскине) уговор у било ком тренутку пре отпочињања туристичког путовања уз плаћање одговарајуће накнаде у складу са чланом 107. овог закона;</p> <p>{ добровољном или обавезном осигурању које покрива трошкове раскида уговора од стране путника или трошкове помоћи, укључујући репатријацију, у случају незгоде, болести или смрти.</p> <p>Уколико тачно време из става 1. тачка 1) подтачка (2) овог члана у време закључења уговора није утврђено, организатор, односно посредник ће, обавестити путника о приближном времену поласка и повратка.</p> <p>У случају из става 2. овог члана организатор, односно посредник ће, најкасније у периоду од 48 сати пре отпочињања путовања, обавестити путника о тачном времену поласка и повратка.</p> <p>Организатор је дужан да податке из става 1. тач 1) – 8) овог члана пренесе посреднику, са којим има закључен уговор о продаји туристичког путовања.</p>			
26	<p>Key information, for example on the main characteristics of the travel services or the prices, provided in advertisements, on the organiser's website or in brochures as part of the pre-contractual information, should be binding, unless the organiser reserves the right to make changes to those elements and unless such changes are clearly, comprehensibly and prominently communicated to the traveller before the conclusion of the package travel contract. However, in the light of new communication technologies, which easily allow updates, there is no</p>			НУ	Одредба пренета у члан 72. став 8. Закона о туризму	

	longer any need to lay down specific rules on brochures, while it is appropriate to ensure that, changes to pre-contractual information are communicated to the traveller. It should always be possible to make changes to pre-contractual information where expressly agreed by both parties to the package travel contract.					
27	The information requirements laid down in this Directive are exhaustive, but should be without prejudice to the information requirements laid down in other applicable Union legislation.			НП		
28	Organisers should provide general information on the visa requirements of the country of destination. The information on approximate periods for obtaining visas can be provided as a reference to official information of the country of destination.	93.1.6	захтевима за пасош и визу, укључујући и оквирне периоде потребне за прибављање визе и информације о здравственим формалностима у земљи одредишта;	ПУ		

29	Taking into account the specificities of package travel contracts, the rights and obligations of the contracting parties should be laid down for the period before and after the start of the package, in particular if the package is not properly performed or if particular circumstances change.	98.	<p>Осим информација из члана 93. овог закона, уговор о организовању путовања мора да садржи:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) посебне захтеве путника са којима се организатор сагласио; 2) информације о поступању по приговорима (адреса, поступак и рок за улагање рекламација, рок за решавање рекламације и др.) и о вансудским поступцима за решавање потрошачких спорова. 3) пословно име и адресу организатора односно посредника и податке о путнику (име, презиме, адреса и контакт податак); 4) датум и место закључења уговора и потписе уговорних страна; 5) услове под којима путник има право на одустанак од уговора 6) информацију да је организатор: <ol style="list-style-type: none"> (1) одговоран за извршавање свих услуга путовања обухваћених уговором у складу са чл. 110-113. овог закона; (2) дужан да у складу са чланом 117. овог закона пружи помоћ ако је путник суочен са потешкоћама; 7) назив даваоца гаранције путовања, његову адресу и контакт податке; 8) податке о гаранцији путовања, односно информације о осигураним случајевима и инструментима обезбеђења и начину њиховог активирања; 9) информацију (назив, адреса, број телефона и адреса е-поште) о локалном представнику организатора или о локалној агенцији или другом сервису који омогућава путнику да брзо ступи у контакт са организатором и да ефикасно комуницира с њим, да захтева помоћ када је путник суочен са проблемима или да уложи приговор на недостатак саобразности примећен током реализације туристичког путовања. 10) информацију да је путник дужан да пријави сваки недостатак саобразности који примети током реализације туристичког 	ПУ	Пренето и члановима 68. и 70. Закона о туризму	
----	--	-----	--	----	--	--

			<p>путовања у складу са чланом 111. став 1. овог закона.</p> <p>11) у случају да малолетно лице, без пратње родитеља или другог овлашћеног лица, путује по основу уговора о организовању путовања, информације (назив, адреса, број телефона) које омогућавају директан контакт са малолетним лицем или лицем које је одговорно за малолетно лице у месту боравка малолетног лица;</p> <p>12) информације о праву путника да пренесе уговор на другог путника у складу са чланом 100. овог закона;</p> <p>Благовремено пре отпочињања туристичког путовања, организатор, односно посредник ће путнику доставити све неопходне потврде, ваучере и карте, информације о распореду полазака и, по потреби, роковима за пријаву, као и о распореду заустављања, преседањима и доласка.</p>			
30	Since packages are often purchased a long time before their performance, unforeseen events may occur. Therefore the traveller should, under certain conditions, be entitled to transfer a package travel contract to another traveller. In			НУ	Одредба је пренета члановима 71. став 2. тачка 2) и 68. став 1. тачка 8) Закон о туризму	

	such situations, the organiser should be able to recover his expenses, for instance if a sub-contractor requires a fee for changing the name of the traveller or for cancelling a transport ticket and issuing a new one.					
31	Travellers should also be able to terminate the package travel contract at any time before the start of the package in return for payment of an appropriate and justifiable termination fee, taking into account expected cost savings and income from alternative deployment of the travel services. They should also have the right to terminate the package travel contract without paying any termination fee where unavoidable and extraordinary circumstances will significantly affect the performance of the package. This may cover for example warfare, other serious security problems such as terrorism, significant risks to human health such as the outbreak of a serious disease at the travel destination, or natural disasters such as floods, earthquakes or weather conditions which make it impossible to travel safely to the destination as agreed in the package travel contract			НУ	Одредба је пренета чланом 71. став 2. тачка 1) Закона о туризму	
32	In specific situations, the organiser should also be entitled to terminate the package travel contract before the start of the package without paying compensation, for instance if the minimum number of participants is not reached and where that possibility has been reserved in the contract. In that			НУ	Одредба је пренета чланом 72. став 1. тачка 15) Закона о туризму	

	event, the organiser should refund all payments made in respect of the package.					
33	In certain cases organisers should be allowed to make unilateral changes to the package travel contract. However, travellers should have the right to terminate the package travel contract if the changes alter significantly any of the main characteristics of the travel services. This may for instance be the case if the quality or the value of the travel services diminishes. Changes of departure or arrival times indicated in the package travel contract should be considered significant, for instance, where they would impose on the traveller considerable inconvenience or additional costs, for instance rearrangement of transport or accommodation. Price increases should be possible only if there has been a change in the cost of fuel or other power sources for the carriage of passengers, in taxes or fees imposed by a third party not directly involved in the performance of the travel services included in the package travel contract or in the exchange rates relevant to the package and only if the contract expressly reserves the possibility of such a price increase and states that the traveller is entitled to a price reduction corresponding to a decrease in those costs. If the organiser proposes a price increase of more than 8 % of the total price, the traveller should be entitled to terminate the package travel contract without paying a termination fee.	101.	<p>Организатор може да повећа уговорену цену из уговора о организовању путовања ако је то право уговорено и ако је уговорено да путник има право на умањење цене.</p> <p>Организатор може да повећа цену, односно путник може да умањи цену, из става 1. овог члана у случају промене:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) цене превоза путника до које је дошло услед промене цене горива или других извора енергије; 2) постојећих такси или увођења нових такси, укључујући боравишне таксе, авио-таксе или таксе за укрцавање или искрцавање у лукама и на аеродромима; 3) девизног курса који се односи на туристичко путовање. <p>Ако је повећање цене у случају из става 2. овог члана веће од 8 % укупне цене туристичког путовања, организатор не може једнострано да промени цену.</p> <p>У случају из става 3. овог члана организатор поступа на начин прописан чланом 102. овог закона.</p> <p>Независно од обима повећања цене, такво повећање ће бити могуће само ако организатор обавести путника о повећању на разумљив и необмањујући начин и пружи документовано образложење за такво повећање и обрачун, које обавештење се путнику уручује на папиру, на другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, најмање 20 дана пре отпочињања туристичког путовања.</p> <p>Ако уговор о туристичком путовању предвиђа могућност повећања цене, организатор ће омогућити путнику право на смањење цене сразмерно било ком смањењу трошкова из става 2. овог члана до којих долази након закључења уговора, а пре отпочињања</p>	ДУ	Одредба је пренета и у члан 64. став 3 Закона о туризму	

			путовања. У случају смањења цене, организатор има право да одбије трошкове из накнаде коју дугује путнику, уз достављање доказа о тим трошковима, уколико путник то захтева.			
34	It is appropriate to set out specific rules on remedies as regards the lack of conformity in the performance of the package travel contract. The traveller should be entitled to have problems resolved and, where a significant proportion of travel services included in the package travel contract cannot be provided, the traveller should be offered suitable alternative arrangements. If the organiser does not remedy the lack of conformity within a reasonable period set by the traveller, the traveller should be able to do so himself and request reimbursement of the necessary expenses. In certain cases there should not be a need to specify a time-limit, in particular if immediate remedy is required. This would apply, for instance, when, due to the delay of a bus provided by the organiser, the traveller has to take a taxi to catch his flight on time. Travellers should also be entitled to a price reduction, termination of the package travel contract and/or compensation for damages. Compensation should also cover non-material damage, such as compensation for loss of enjoyment of the trip or holiday because of substantial problems in the performance of the relevant travel services. The traveller should			НУ	Одредба је делимично пренета у чл.68. ст.1 тач. 7) Закона о туризму	

	<p>be required to inform the organiser without undue delay, taking into account the circumstances of the case, of any lack of conformity he perceives during the performance of a travel service included in the package travel contract. Failure to do so may be taken into account when determining the appropriate price reduction or compensation for damages where such notice would have avoided or reduced the damage.</p>					
<p>35</p>	<p>In order to ensure consistency, it is appropriate to align the provisions of this Directive with international conventions regulating travel services and with the Union passenger rights legislation. Where the organiser is liable for failure to perform or improper performance of the travel services included in the package travel contract, the organiser should be able to invoke the limitations of the liability of service providers set out in such international conventions as the Montreal Convention of 1999 for the Unification of certain Rules for International Carriage by Air (1), the Convention of 1980 concerning International Carriage by Rail (COTIF) (2) and the Athens Convention of 1974 on the Carriage of Passengers and their Luggage by Sea (3). Where it is impossible to ensure the traveller's timely return to the place of departure because of unavoidable and extraordinary circumstances, the organiser should bear the cost of the travellers' necessary accommodation for a period not exceeding three nights per traveller, unless longer periods are provided for in existing or</p>			<p>HII</p>		

	future Union passenger rights legislation.					
36	This Directive should not affect the rights of travellers to present claims both under this Directive and under other relevant Union legislation or international conventions, so that travellers continue to have the possibility to address claims to the organiser, the carrier or any other liable party, or, as the case may be, to more than one party. It should be clarified that, in order to avoid overcompensation, compensation or price reduction granted under this Directive and the compensation or price reduction granted under other relevant Union legislation or international conventions should be deducted from each other. The organiser's liability should be without prejudice to the right to seek redress from third parties, including service providers.			НУ	Одредба је пренета чл.71. ст.3-7. Закона о туризму	
37	If the traveller is in difficulty during the trip or holiday, the organiser should be obliged to give appropriate assistance without undue delay. Such assistance should consist mainly of providing, where appropriate, information on aspects such as health services, local authorities and consular assistance, as well as practical help, for instance with regard to distance communications and alternative travel arrangements			НУ	Одредба је пренета чл.68. ст.1 тач. 12)-16) и чл. 76. ст.2. Закона о туризму	
38	In its Communication of 18 March 2013 entitled 'Passenger protection			НП		

	<p>in the event of airline insolvency', the Commission set out measures to improve the protection of travellers in the event of an airline insolvency, including better enforcement of Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council (1) and of Regulation (EC) No 1008/2008, and engagement with industry stakeholders, failing which a legislative measure could be considered. That Communication concerns the purchase of an individual component, namely air travel services, and does not therefore address insolvency protection for packages and for linked travel arrangements.</p>					
39	<p>Member States should ensure that travellers purchasing a package are fully protected against the organiser's insolvency. Member States in which organisers are established should ensure that they provide security for the refund of all payments made by or on behalf of travellers and, insofar as a package includes the carriage of passengers, for the traveller's repatriation in the event of the organiser's insolvency. However, it should be possible to offer travellers the continuation of the package. While retaining discretion as to the way in which insolvency protection is to be arranged, Member States should ensure that the protection is effective. Effectiveness implies that the protection should become available as soon as, as a consequence of the organiser's liquidity problems, travel services are not being performed, will not be or will only</p>			НУ	Одредба је пренета чл.58, 59, 60 и 61. Закона о туризму	

	partially be performed, or where service providers require travellers to pay for them. Member States should be able to require that organisers provide travellers with a certificate documenting a direct entitlement against the provider of the insolvency protection.					
40	For the insolvency protection to be effective, it should cover the foreseeable amounts of payments affected by the organiser's insolvency and, where applicable, the foreseeable cost for repatriations. This means that the protection should be sufficient to cover all foreseeable payments made by or on behalf of travellers in respect of packages in peak season, taking into account the period between receiving such payments and the completion of the trip or holiday, as well as, where applicable, the foreseeable cost for repatriations. That will generally mean that the security has to cover a sufficiently high percentage of the organiser's turnover in respect of packages, and may depend on factors such as the type of packages sold, including the mode of transport, the travel destination, and any legal restrictions or the organiser's commitments regarding the amounts of pre-payments he may accept and their timing before the start of the package. Whereas the necessary cover may be calculated on the basis of the most recent business data, for instance the turnover achieved in the last business year, organisers should be obliged to adapt the insolvency protection in the event of increased risks, including a significant			НУ	Одредба је пренета чл.58, 59, 60 и 61. Закона о туризму	

	increase in the sale of packages. However, effective insolvency protection should not have to take into account highly remote risks, for instance the simultaneous insolvency of several of the largest organisers, where to do so would disproportionately affect the cost of the protection, thus hampering its effectiveness. In such cases the guarantee for refunds may be limited.					
41	Given the differences in national law and practice regarding the parties to a package travel contract and the receipt of payments made by or on behalf of travellers, Member States should be allowed to require retailers to take out insolvency protection as well.			НП		
42	In line with Directive 2006/123/EC, it is appropriate to lay down rules so as to prevent insolvency protection obligations from acting as an obstacle to the free movement of services and the freedom of establishment. Therefore, Member States should be obliged to recognise insolvency protection under the law of the Member State of establishment. In order to facilitate the administrative cooperation and supervision of organisers and, where applicable, retailers which are operating in different Member States with regard to insolvency protection, Member States should be obliged to designate central contact points.			НП		
43	Traders facilitating linked travel arrangements should be obliged to inform travellers that they are not buying a package and that individual travel service providers are solely responsible for the proper	105.5.	У случају из ст. 1, 2. и 4. овог члана повезани путни аранжман не представља туристичко путовање.	ДУ	Сваки пружалац појединачних услуга (нпр. превоз, услуга изнајмљивања возила) искључиво је одговоран за правилно	

	performance of their contracts. Traders facilitating linked travel arrangements should, in addition, be obliged to provide insolvency protection for the refund of payments they receive and, insofar as they are responsible for the carriage of passengers, for the travellers' repatriation, and should inform travellers accordingly. Traders responsible for the performance of the individual contracts forming part of a linked travel arrangement are subject to general Union consumer protection legislation and sector-specific Union legislation.				извршење својих услуга, сагласно позитивним прописима	
44	When laying down rules on insolvency protection schemes in relation to packages and linked travel arrangements, Member States should not be prevented from taking into account the special situation of smaller companies while ensuring the same level of protection for travellers.			НП		
45	Travellers should be protected in relation to errors occurring in the booking process of packages and linked travel arrangements.			НУ	Одредба је пренета чл.67. став 1. тачка 16) Закона о туризму	
46	It should be confirmed that travellers may not waive rights stemming from this Directive and that organisers or traders facilitating linked travel arrangements may not escape from their obligations by claiming that they are simply acting as a travel service provider, an intermediary, or in any other capacity.			НП		
47	Member States should lay down rules on penalties for infringements of national provisions transposing this Directive and ensure that they are implemented. Those penalties			НП		

	should be effective, proportionate and dissuasive.					
48	The adoption of this Directive makes it necessary to adapt certain Union consumer protection legislative acts. In particular, it should be clarified that Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council (1) applies to infringements of this Directive. Also, taking into account the fact that Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council (2) in its current form does not apply to contracts covered by Directive 90/314/EEC, it is necessary to amend Directive 2011/83/EU to ensure that it continues to apply to individual travel services that form part of a linked travel arrangement, insofar as those individual services are not otherwise excluded from the scope of Directive 2011/83/EU, and that certain consumer rights laid down in that Directive also apply to packages..			HII		
49	This Directive is without prejudice to rules on the protection of personal data laid down in Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council (3) and to the Union rules on private international law, including Regulation (EC) No 593/2008 of the European Parliament and of the Council			HII		
50	It should be clarified that the regulatory requirements of this Directive on insolvency protection and information in relation to linked travel arrangements should also apply to traders not established in a Member State which by any			HII		

	means direct their activities within the meaning of Regulation (EC) No 593/2008 and Regulation (EU) No 1215/2012 of the European Parliament and of the Council to one or more Member States.					
51	Since the objective of this Directive, namely to contribute to the proper functioning of the internal market and to the achievement of a high and as uniform as possible level of consumer protection, cannot be sufficiently achieved by the Member States, but can rather, by reason of its scale, be better achieved at Union level, the Union may adopt measures, in accordance with the principle of subsidiarity as set out in Article 5 of the Treaty on European Union. In accordance with the principle of proportionality, as set out in that Article, this Directive does not go beyond what is necessary in order to achieve that objective.			HII		
52	This Directive respects the fundamental rights and observes the principles recognised by the Charter of Fundamental Rights of the European Union. This Directive, in particular, respects the freedom to conduct a business laid down in Article 16 of the Charter, while ensuring a high level of consumer protection within the Union, in accordance with Article 38 of the Charter.			HII		
53	In accordance with the Joint Political Declaration of 28 September 2011 of Member States and the Commission on explanatory documents (1), Member States have undertaken to accompany, in justified cases, the notification of			HII		

	their transposition measures with one or more documents explaining the relationship between the components of a directive and the corresponding parts of national transposition instruments. With regard to this Directive, the legislator considers the transmission of such documents to be justified.					
54	Directive 90/314/EEC should therefore be repealed,			НП		
CHAPTER I Article 1	Subject matter The purpose of this Directive is to contribute to the proper functioning of the internal market and to the achievement of a high and as uniform as possible level of consumer protection by approximating certain aspects of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States in respect of contracts between travellers and traders relating to package travel and linked travel arrangements.			НП		
2.1.	This Directive applies to packages offered for sale or sold by traders to travellers and to linked travel arrangements facilitated by traders for travellers.			НП		
2.2.	This Directive does not apply to: (a) packages and linked travel arrangements covering a period of less than 24 hours unless overnight accommodation is included; (b) packages offered, and linked travel arrangements facilitated, occasionally and on a not-for-profit basis and only to a limited group of travellers; (c) packages and linked travel arrangements purchased on the basis of a general agreement for the arrangement of business travel between a trader and another			НУ	Одредба је пренета чл.3 тач.8), чл.84, 85, 86, 87 и 88 Закона о туризму	

	natural or legal person who is acting for purposes relating to his trade, business, craft or profession.					
2.3.	This Directive does not affect national general contract law such as the rules on the validity, formation or effect of a contract, insofar as general contract law aspects are not regulated in this Directive.			НП		
3.1.	For the purposes of this Directive, the following definitions apply: 'travel service' means: (a) carriage of passengers; (b) accommodation which is not intrinsically part of carriage of passengers and is not for residential purposes; (c) rental of cars, other motor vehicles within the meaning of Article 3(11) of Directive 2007/46/EC of the European Parliament and of the Council (1), or motorcycles requiring a Category A driving license in accordance with point (c) of Article 4(3) of Directive 2006/126/EC of the European Parliament and of the Council (2); (d) any other tourist service not intrinsically part of a travel service within the meaning of points (a), (b) or (c);	5.1.25	услуге путовања су превоз путника, смештај који се не пружа у оквиру превозног средства намењеног превозу путника, изнајмљивање аутомобила, других моторних возила или мотоцикала (у даљем тексту: изнајмљивање моторних возила) и друге услуге у туризму;	ПУ		
3.2.	'package' means a combination of at least two different types of travel services for the purpose of the same trip or holiday, if: (a) those services are combined by one trader, including at the request of or in accordance with the selection of the traveller, before a single contract on all services is concluded; or (b) irrespective of whether separate contracts are concluded with individual travel service providers,	103.3	У случају да организатор посредством повезаних процеса резервисања путем интернета, податке о путнику са којим је закључио уговор (име и презиме, детаљи плаћања адреса е-поште и др.), пренесе другом трговцу, од кога путник купи другу услугу путовања у року краћем од 24 сата након потврде резервације, тако купљена услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује	ПУ		

	<p>those services are: (i) purchased from a single point of sale and those services have been selected before the traveller agrees to pay, (ii) offered, sold or charged at an inclusive or total price, (iii) advertised or sold under the term 'package' or under a similar term, (iv) combined after the conclusion of a contract by which a trader entitles the traveller to choose among a selection of different types of travel services, or (v) purchased from separate traders through linked online booking processes where the traveller's name, payment details and e-mail address are transmitted from the trader with whom the first contract is concluded to another trader or traders and a contract with the latter trader or traders is concluded at the latest 24 hours after the confirmation of the booking of the first travel service. A combination of travel services where not more than one type of travel service as referred to in point (a), (b) or (c) of point 1 is combined with one or more tourist services as referred to in point (d) of point 1 is not a package if the latter services: (a) do not account for a significant proportion of the value of the combination and are not advertised as and do not otherwise represent an essential feature of the combination; or (b) are selected and purchased only after the performance of a travel service as referred to in point (a), (b) or (c) of point 1 has started;</p>	<p>104</p> <p>105.4</p>	<p>гаранцију путовања.</p> <p>У случају да путник купи услугу путовања, која није предвиђена програмом путовања, или понуђена као факултативна услуга од стране организатора, и да за ту услугу закључи засебне уговоре са другим појединачним трговцима, накнадно купљена услуга не чини саставни део туристичког путовања, изузев у случајевима прописаним овим законом.</p> <p>Уколико путник код организатора, односно посредника, поред услуге превоза или изнајмљивања моторних возила, за потребе истог путовања, купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност не прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге, која није битан елемент услуге, тако комбиновано путовање представља повезани путни аранжман.</p>			
3.3.	'package travel contract' means a contract on the package as a whole or, if the package is provided under	5.1.29	уговор о организовању путовања је уговор о туристичком путовању који обухвата све услуге из програма путовања, као и посебне	ПУ		

	separate contracts, all contracts covering travel services included in the package;		захтеве путника, које чине неодвојив део неопходан за реализацију путовања, са јасно назначеним почетком и завршетком путовања и који се продаје по јединственој продајној цени и чине га општи услови путовања, програм путовања, потврда о путовању, ваучер и др;			
3.4.	'start of the package' means the beginning of the performance of travel services included in the package;	93.1.1.2 93.2	превозном средству, његовим карактеристикама и категори, месту, датуму и времену поласка и повратка, трајању и месту заустављања и преседања за превоз; Уколико тачно време из става 1. тачка 1) подтачка (2) овог члана у време закључења уговора није утврђено, организатор, односно посредник ће, обавестити путника о приближном времену поласка и повратка.	ПУ		
3.5.	'linked travel arrangement' means at least two different types of travel services purchased for the purpose of the same trip or holiday, not constituting a package, resulting in the conclusion of separate contracts with the individual travel service providers, if a trader facilitates: (a) on the occasion of a single visit or contact with his point of sale, the separate selection and separate payment of each travel service by travellers; or (b) in a targeted manner, the procurement of at least one additional travel service from another trader where a contract with such other trader is concluded at the latest 24 hours after the confirmation of the booking of the first travel service. Where not more than one type of travel service as referred to in point (a), (b) or (c) of point 1 and one or more tourist services as referred to in point (d) of point 1 are purchased, they do	5.1.30 5.1.31.	повезани путни аранжман представља најмање две различите услуге путовања, изузев смештаја, кулџене за потребе истог путовања, ако организатор, односно посредник приликом једне посете, односно контакта путника са директним пружаоцем те услуге, на једном продајном месту омогући избор и посебно плаћање сваке услуге путовања, или омогући циљану куповину најмање једне додатне услуге путовања од другог трговца, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен најкасније 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања. Повезани путни аранжман не представља туристичко путовање изузев у случајевима прописаним овим законом; путник је потрошач који купује или за чији рачун се купује, односно потрошач који користи туристичко путовање, повезани путни аранжман или излет, као и другу услугу у туризму;	ПУ		

	not constitute a linked travel arrangement if the latter services do not account for a significant proportion of the combined value of the services and are not advertised as, and do not otherwise represent, an essential feature of the trip or holiday.					
3.6.	'traveller' means any person who is seeking to conclude a contract, or is entitled to travel on the basis of a contract concluded, within the scope of this Directive;				ПУ	
3.7.	'trader' means any natural person or any legal person, irrespective of whether privately or publicly owned, who is acting, including through any other person acting in his name or on his behalf, for purposes relating to his trade, business, craft or profession in relation to contracts covered by this Directive, whether acting in the capacity of organiser, retailer, trader facilitating a linked travel arrangement or as a travel service provider;	5.1.2	1 трговац је правно лице, предузетник или физичко лице које наступа на тржишту у оквиру своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе, укључујући и друга лица која послују у његово име или за његов рачун;		ПУ	
		5.1.4	организатор је трговац који организује туристичко путовање и продаје или нуди на продају, непосредно или посредством посредника или заједно са другим трговцем или трговац који другом трговцу преноси податке о путнику, на начин прописан овим законом. Организатор делатност обавља на основу прописане лиценце;			
		5.1.5	посредник је трговац који продаје или нуди на продају туристичко путовање које је сачинио организатор и продаје друге туристичке услуге, за које послове није потребна прописана лиценца;			
3.8.	'organiser' means a trader who combines and sells or offers for sale packages, either directly or through another trader or together with another trader, or the trader who transmits the traveller's data to another trader in accordance with point (b)(v) of point 2;	5.1.4	организатор је трговац који организује туристичко путовање и продаје или нуди на продају, непосредно или посредством посредника или заједно са другим трговцем или трговац који другом трговцу преноси податке о путнику, на начин прописан овим законом. Организатор делатност обавља на		ПУ	

			основу прописане лиценце;			
3.9.	'retailer' means a trader other than the organiser who sells or offers for sale packages combined by an organiser;			НУ	Одредба пренета чл.49. ст.1 тач.2), чл.52. тач.3)-15) и чл. 53. ст.3. Закона о туризму	
3.10.	'establishment' means establishment as defined in point 5 of Article 4 of Directive 2006/123/EC;			НП		
3.11.	'durable medium' means any instrument which enables the traveller or the trader to store information addressed personally to him in a way accessible for future reference for a period of time adequate for the purposes of the information and which allows the unchanged reproduction of the information stored;	5.1.44	трајни носач записа је сваки инструмент који омогућава потрошачу или трговцу да сачува податке који су им намењени, на начин да подаци остану доступни за будућу употребу током раздобља примереног сврси податка који омогућава непромењену репродукцију сачуваних података, као што су папир, електронска пошта, CD – ROM, DVD, меморијска картица и хард диск рачунара;	ПУ		
3.12.	'unavoidable and extraordinary circumstances' means a situation beyond the control of the party who invokes such a situation and the consequences of which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken;	107.4 107.5	У случају ако је путник потпуно или делимично одустао од уговора о организовању путовања, пре почетка као и за време трајања туристичког путовања, због околности које није могао избећи или отклонити и које би да су постојале у време закључења уговора представљале оправдан разлог да не закључи уговор, организатор има право на накнаду стварних трошкова. Оправдан разлози путника за одустанак од уговора из ст. 4. овог члана су: 1) изненадна болест путника, као и тешка болест његовог крвног сродника у правој линији, а у побочној линији закључно са	ПУ		

			<p>другим степеном, брачног друга или тазбинског сродника закључно са другим степеном, усвојеника и усвојиоца;</p> <p>2) смрт путниковог крвног сродника у правој линији, а у побочној линији закључно са другим степеном, брачног друга или тазбинског сродника закључно са другим степеном, усвојеника или усвојиоца;</p> <p>3) елементарне непогоде у држави полазишта или одредишта;</p> <p>4) званично проглашено ванредно стање у држави полазишта или одредишта;</p> <p>5) ванредна ситуација у држави полазишта или одредишта.</p>			
3.13.	'lack of conformity' means a failure to perform or improper performance of the travel services included in a package;	5.1.32	недостатак саобразности услуге туристичког путовања је неиспуњење, делимично испуњење или неуредно испуњење услуга које су обухваћене туристичким путовањем, излетом или другом туристичком услугом;	ПУ		
3.14.	'minor' means a person below the age of 18 years;			НУ	Појам малолетног лица дефинише се Породичним законом	
3.15.	'point of sale' means any retail premises, whether movable or immovable, or a retail website or similar online sales facility, including where retail websites or online sales facilities are presented to travellers as a single facility, including a telephone service;			НУ	Одредба пренета чл.50 Закона о туризму	
3.16.	'repatriation' means the traveller's return to the place of departure or to another place the contracting parties agree upon.	5.1.34	репатријација је враћање путника у место поласка или друго место о којем се уговорне стране договоре;	ПУ		
Article 4.	Unless otherwise provided for in this Directive, Member States shall not maintain or introduce, in their national law, provisions diverging from those laid down in this			НП		

	Directive, including more or less stringent provisions which would ensure a different level of traveller protection.					
CHAPTER II Article 5.1.	<p>INFORMATION AND OBLIGATIONS AND CONTENT OF THE PACKAGE TRAVEL CONTRACT</p> <p>1. Member States shall ensure that, before the traveller is bound by any package travel contract or any corresponding offer, the organiser and, where the package is sold through a retailer, also the retailer shall provide the traveller with the standard information by means of the relevant form as set out in Part A or Part B of Annex I, and, where applicable to the package, with the following information:</p> <p>(a) the main characteristics of the travel services: (i) the travel destination(s), itinerary and periods of stay, with dates and, where accommodation is included, the number of nights included; (ii) the means, characteristics and categories of transport, the points, dates and time of departure and return, the duration and places of intermediate stops and transport connections. Where the exact time is not yet determined, the organiser and, where applicable, the retailer shall inform the traveller of the approximate time of departure and return; (iii) the location, main features and, where applicable, tourist category of the accommodation under the rules of the country of destination; (iv) the meal plan; (v) visits, excursion(s) or other services included in the total price agreed for the package; (vi) where it is not apparent from</p>	93	<p>Пре закључења уговора о организовању путовања, повезаног путног аранжмана или излета организатор, односно посредник је у обавези да путнику пружи све информације на српском језику и то о:</p> <p>1) основним карактеристикама услуга путовања:</p> <p>1) одредишту, плану путовања и периоду боравка, са датумима и, где то укључује смештај, броју обухваћених ноћења;</p> <p>2) превозном средством, његовим карактеристикама и категори, месту, датуму и времену поласка и повратка, трајању и месту заустављања и преседања за превоз;</p> <p>3) месту, подацима о смештајном објекту (локација, врста, садржина, као и категорија у складу са прописима земље у којој се објекат налази) и подацима о опремљености и нивоу комфора смештајне јединице (соба, студио, апартман);</p> <p>4) броју, врсначи би начину услуживања obroka;</p> <p>приближној величини групе;</p> <p>5) језику на којем ће се услуге</p> <p>6) пружати уколико коришћење других услуга на страни путника зависи од ефикасне усмене комуникације;</p> <p>могућности путовања лица са</p> <p>7) смањеном покретљивошћу, а на захтев путника;</p> <p>2) пословном имену, седишту, матичном броју организатора, броју телефона, као и адреси е-поште;</p> <p>3) продајној цени исказаној у јединственом износу у истој валути, која поред услуга из</p>	ПУ		

	<p>the context, whether any of the travel services will be provided to the traveller as part of a group and, if so, where possible, the approximate size of the group; (vii) where the traveller's benefit from other tourist services depends on effective oral communication, the language in which those services will be carried out; and (viii) whether the trip or holiday is generally suitable for persons with reduced mobility and, upon the traveller's request, precise information on the suitability of the trip or holiday taking into account the traveller's needs;</p> <p>(b) the trading name and geographical address of the organiser and, where applicable, of the retailer, as well as their telephone number and, where applicable, e-mail address;</p> <p>(c) the total price of the package inclusive of taxes and, where applicable, of all additional fees, charges and other costs or, where those costs cannot reasonably be calculated in advance of the conclusion of the contract, an indication of the type of additional costs which the traveller may still have to bear;</p> <p>(d) the arrangements for payment, including any amount or percentage of the price which is to be paid as a down payment and the timetable for payment of the balance, or financial guarantees to be paid or provided by the traveller;</p> <p>(e) the minimum number of persons required for the package to take place and the time-limit, referred to in point (a) of Article 12(3), before the start of the package for the</p>		<p>програма путовања, односно посебних захтева путника, садржи и све додатне трошкове, укључујући порезе, таксе, као и друге трошкове, који су, као неодвојив део, неопходни за реализацију путовања;</p> <p>4 начину плаћања, као и износу или проценту) цене који треба да буду плаћени као депозит и начину и динамици плаћања преосталог износа;</p> <p>5 минималном броју путника, ако је то услов) за реализацију путовања и крајњем року за обавештавање путника за случај отказивања, наведеном у члану 108. став 1. тачка 1) овог закона;</p> <p>6 захтевима за пасош и визу, укључујући и) оквирне периоде потребне за прибављање визе и информације о здравственим формалностима у земљи одредишта;</p> <p>7 могућности да путник може да раскине) уговор у било ком тренутку пре отпочињања туристичког путовања уз плаћање одговарајуће накнаде у складу са чланом 107. овог закона;</p> <p>{добровољном или обавезном осигурању }које покрива трошкове раскида уговора од стране путника или трошкове помоћи, укључујући репатријацију, у случају незгоде, болести или смрти.</p> <p>Уколико тачно време из става 1. тачка 1) подтачка (2) овог члана у време закључења уговора није утврђено, организатор, односно посредник ће, обавестити путника о приближном времену поласка и повратка.</p> <p>У случају из става 2. овог члана организатор, односно посредник ће, најкасније у периоду од 48 сати пре отпочињања путовања, обавестити путника о тачном времену поласка и повратка.</p>			
--	--	--	---	--	--	--

	<p>possible termination of the contract if that number is not reached;</p> <p>(f) general information on passport and visa requirements, including approximate periods for obtaining visas and information on health formalities, of the country of destination;</p> <p>(g) information that the traveller may terminate the contract at any time before the start of the package in return for payment of an appropriate termination fee, or, where applicable, the standardised termination fees requested by the organiser, in accordance with Article 12(1);</p> <p>(h) information on optional or compulsory insurance to cover the cost of termination of the contract by the traveller or the cost of assistance, including repatriation, in the event of accident, illness or death. For package travel contracts concluded by telephone, the organiser and, where applicable, the retailer shall provide the traveller with the standard information set out in Part B of Annex I, and the information set out in points (a) to (h) of the first subparagraph.</p>		<p>Организатор је дужан да податке из става 1. тач 1) – 8) овог члана пренесе посреднику, са којим има закључен уговор о продаји туристичког путовања.</p>			
5.2.	<p>2. With reference to packages as defined in point (b)(v) of point 2 of Article 3 the organiser and the trader to whom the data are transmitted shall ensure that each of them provides, before the traveller is bound by a contract or any corresponding offer, the information set out in points (a) to (h) of the first subparagraph of paragraph 1 of this Article in so far as it is relevant for the respective travel services they offer. The organiser shall also provide, at the</p>	93.	<p>Пре закључења уговора о организовању путовања, повезаног путног аранжмана или излета организатор, односно посредник је у обавези да путнику пружи све информације на српском језику и то о:</p> <p>1) основним карактеристикама услуга путовања:</p> <p>1) одредишту, плану путовања и периоду боравка, са датумима и, где то укључује смештај, броју обухваћених ноћења;</p> <p>2) превозном средством, његовим карактеристикама и категори, месту,</p>	ПУ		

	<p>same time, the standard information by means of the form set out in Part C of Annex I.</p>		<p>датуму и времену поласка и повратка, трајању и месту заустављања и преседања за превоз;</p> <p>3) месту, подацима о смештајном објекту (локација, врста, садржина, као и категорија у складу са прописима земље у којој се објекат налази) и подацима о опремљености и нивоу комфора смештајне јединице (соба, студио, апартман);</p> <p>4) броју, врсници би начину услуживања оброка;</p> <p>приближној величини групе;</p> <p>5) језику на којем ће се услуге</p> <p>6) пружати уколико коришћење других услуга на страни путника зависи од ефикасне усмене комуникације;</p> <p>могућности путовања лица са</p> <p>7) смањеном покретљивошћу, а на захтев путника;</p> <p>2 пословном имену, седишту, матичном броју) организатора, броју телефона, као и адреси е-поште;</p> <p>3 продајној цени исказаној у јединственом) износу у истој валути, која поред услуга из програма путовања, односно посебних захтева путника, садржи и све додатне трошкове, укључујући порезе, таксе, као и друге трошкове, који су, као неодвојив део, неопходни за реализацију путовања;</p> <p>4 начину плаћања, као и износу или проценту) цене који треба да буду плаћени као депозит и начину и динамици плаћања преосталог износа;</p> <p>5 минималном броју путника, ако је то услов) за реализацију путовања и крајњем року за обавештавање путника за случај отказивања, наведеном у члану 108. став 1. тачка 1) овог закона;</p> <p>6 захтевима за пасош и визу, укључујући и) оквирне периоде потребне за прибављање</p>			
--	---	--	--	--	--	--

			<p>визе и информације о здравственим формалностима у земљи одредишта;</p> <p>7 могућности да путник може да раскине) уговор у било ком тренутку пре отпочињања туристичког путовања уз плаћање одговарајуће накнаде у складу са чланом 107. овог закона;</p> <p>{ добровољном или обавезном осигурању } које покрива трошкове раскида уговора од стране путника или трошкове помоћи, укључујући репатријацију, у случају незгоде, болести или смрти.</p> <p>Уколико тачно време из става 1. тачка 1) подтачка (2) овог члана у време закључења уговора није утврђено, организатор, односно посредник ће, обавестити путника о приближном времену поласка и повратка.</p> <p>У случају из става 2. овог члана организатор, односно посредник ће, најкасније у периоду од 48 сати пре отпочињања путовања, обавестити путника о тачном времену поласка и повратка.</p> <p>Организатор је дужан да податке из става 1. тач 1) – 8) овог члана пренесе посреднику, са којим има закључен уговор о продаји туристичког путовања.</p>			
5.3.	3.The information referred to in paragraphs 1 and 2 shall be provided in a clear, comprehensible and prominent manner. Where such information is provided in writing, it shall be legible.	95.	<p>Предуговорне информације из члана 93. овог закона организатор односно посредник је дужан да путнику, пре закључења уговора о организованом путовању, пружи на разумљив и необмањујући начин. Информације морају бити уочљиве.</p> <p>Терет доказивања пружених предуговорних информација из чл 93. и 94. је на организатору односно на посреднику.</p> <p>Терет доказивања података датих у уговору о организовању путовања је на организатору.</p>	ПУ		

Article 6.1.	<p>Binding character of pre-contractual information and conclusion of the package travel contract</p> <p>1. Member States shall ensure that the information provided to the traveller pursuant to points (a), (c), (d), (e) and (g) of the first subparagraph of Article 5(1) shall form an integral part of the package travel contract and shall not be altered unless the contracting parties expressly agree otherwise. The organiser and, where applicable, the retailer shall communicate all changes to the pre-contractual information to the traveller in a clear, comprehensible and prominent manner before the conclusion of the package travel contract.</p>			НУ	Ова одредба је пренета чланом 67. став 1. тачка 16) Закона о туризму	
6.2.	<p>2. If the organiser and, where applicable, the retailer has not complied with the information requirements on additional fees, charges or other costs as referred to in point (c) of the first subparagraph of Article 5(1) before the conclusion of the package travel contract, the traveller shall not bear those fees, charges or other costs.</p>			НУ	Ова одредба је пренета чланом 75. Закона о туризму	
Article 7.1.	<p>Content of the package travel contract and documents to be supplied before the start of the package</p> <p>1. Member States shall ensure that package travel contracts are in plain and intelligible language and, in so far as they are in writing, legible. At the conclusion of the package travel contract or without undue delay thereafter, the organiser or retailer shall provide the traveller with a copy or confirmation of the</p>			НУ	Ова одредба је пренета члановима 70, 74. и 76. став 1. Закона о туризму	

	contract on a durable medium. The traveller shall be entitled to request a paper copy if the package travel contract has been concluded in the simultaneous physical presence of the parties. With respect to off-premises contracts as defined in point 8 of Article 2 of Directive 2011/83/EU, a copy or confirmation of the package travel contract shall be provided to the traveller on paper or, if the traveller agrees, on another durable medium.					
7.2.	2.The package travel contract or confirmation of the contract shall set out the full content of the agreement which shall include all the information referred to in points (a) to (h) of the first subparagraph of Article 5(1) and the following information: (a) special requirements of the traveller which the organiser has accepted; (b) information that the organiser is: (i) responsible for the proper performance of all travel services included in the contract in accordance with Article 13; and (ii) obliged to provide assistance if the traveller is in difficulty in accordance with Article 16; (c) the name of the entity in charge of the insolvency protection and its contact details, including its geographical address, and, where applicable, the name of the competent authority designated by the Member State concerned for that purpose and its contact details; (d) the name, address, telephone number, e-mail address and, where applicable, the fax number of the organiser's local representative, of a contact point or of another service which enables the traveller to contact the organiser quickly and	98.	Осим информација из члана 93. овог закона, уговор о организовању путовања мора да садржи: 1) посебне захтеве путника са којима се организатор сагласио; 2) информације о поступању по приговорима (адреса, поступак и рок за улагање рекламација, рок за решавање рекламације и др.) и о вансудским поступцима за решавање потрошачких спорова; 3) пословно име и адресу организатора односно посредника и податке о путнику (име, презиме, адреса и контакт податак); 4) датум и место закључења уговора и потписе уговорних страна; 5) услове под којима путник има право на одустанак од уговора; 6) информацију да је организатор: (1) одговоран за извршавање свих услуга путовања обухваћених уговором у складу са члановима 110-113. овог закона; (2) дужан да у складу са чланом 117. овог закона пружи помоћ ако је путник суочен са потешкоћама;	ПУ		

	<p>communicate with him efficiently, to request assistance when the traveller is in difficulty or to complain about any lack of conformity perceived during the performance of the package; (e) information that the traveller is required to communicate any lack of conformity which he perceives during the performance of the package in accordance with Article 13(2); (f) where minors, unaccompanied by a parent or another authorised person, travel on the basis of a package travel contract which includes accommodation, information enabling direct contact with the minor or the person responsible for the minor at the minor's place of stay; (g) information on available in-house complaint handling procedures and on alternative dispute resolution ('ADR') mechanisms pursuant to Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council (1), and, where applicable, on the ADR entity by which the trader is covered and on the online dispute resolution platform pursuant to Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council (2); (h) information on the traveller's right to transfer the contract to another traveller in accordance with Article 9.</p>		<p>7) назив даваоца гаранције путовања, његову адресу и контакт податке; 8) податке о гаранцији путовања, односно информације о осигураним случајевима и инструментима обезбеђења и начину њиховог активирања; 9) информацију (назив, адреса, број телефона и адреса е-поште) о локалном представнику организатора или о локалној агенцији или другом сервису који омогућава путнику да брзо ступи у контакт са организатором и да ефикасно комуницира с њим, да захтева помоћ када је путник суочен са проблемима или да уложи приговор на недостатак саобразности примећен током реализације туристичког путовања. 10) информацију да је путник дужан да пријави сваки недостатак саобразности који примети током реализације туристичког путовања у складу са чланом 111. став 1. овог закона. 11) у случају да малолетно лице, без пратње родитеља или другог овлашћеног лица, путује по основу уговора о организовању путовања, информације (назив, адреса, број телефона) које омогућавају директан контакт са малолетним лицем или лицем које је одговорно за малолетно лице у месту боравка малолетног лица; 12) информације о праву путника да пренесе уговор на другог путника у складу са чланом 100. овог закона. Благовремено пре отпочињања туристичког путовања, организатор, односно посредник ће путнику доставити све неопходне потврде, ваучере и карте, информације о распореду полазака и, по потреби, роковима за пријаву, као и о распореду заустављања, преседањима и доласка.</p>			
7.3.	3.With reference to packages as		трајни носач записа јесте средство које омогућава да давалац услуге или корисник	ПУ	Видети чл.3 тач.25) Закона о туризму	

	defined in point (b)(v) of point 2 of Article 3, the trader to whom the data are transmitted shall inform the organiser of the conclusion of the contract leading to the creation of a package. The trader shall provide the organiser with the information necessary to comply with his obligations as an organiser. As soon as the organiser is informed that a package has been created, the organiser shall provide to the traveller the information referred to in points (a) to (h) of paragraph 2 on a durable medium.		услуге сачува електронске податке који су намењени кориснику услуге, да тим подацима може да се приступи и да се репродукују у неизмењеном облику, у периоду који одговара сврси чувања података.			
7.4.	4.The information referred to in paragraphs 2 and 3 shall be provided in a clear, comprehensible and prominent manner.		Туристичка агенција је дужна да: 16) на истинит, јасан, разумљив и необмањујући начин, обавештава корисника услуге о услузи коју нуди, у погледу начина, времена пружања услуге, реализације, цене, посебних погодности, других трошкова и сл.;	ПУ	Видети чл.67. став 1. тач. 16) Закона о туризму	
7.5.	5.In good time before the start of the package, the organiser shall provide the traveller with the necessary receipts, vouchers and tickets, information on the scheduled times of departure and, where applicable, the deadline for check-in, as well as the scheduled times for intermediate stops, transport connections and arrival.		Туристичка агенција је у обавези да приликом продаје туристичког путовања поред општих услова путовања и програма путовања путнику уручи потврду о путовању. Потврда о путовању, поред података о организатору путовања (назив, пословно име, седиште, број лиценце и сл.), садржи податке о путнику (име, презиме, адреса, контакт телефон и сл.), дестинацији, називу смештајног објекта, датуму почетка и завршетка путовања, броју ноћења, врсти и броју услуга, укупном броју дана туристичког путовања, податке о врсти превоза, продајној цени, као и цени оних услуга које не чине обавезни елеменат програма путовања и др. Потврда о путовању садржи место, датум издавања, као и потписе уговорних страна. Потврда о путовању мора да садржи и податке о гаранцији путовања са подацима потребним	ПУ	Видети чл.73 Закона о туризму	

			за њено активирање.			
Article 8.	Burden of proof As regards compliance with the information requirements laid down in this Chapter, the burden of proof shall be on the trader.	Члан 95.2 95.3	Терет доказивања пружених предуговорних информација из чл 93. и 94. је на организатору односно на посреднику. Терет доказивања података датих у уговору о организовању путовања је на организатору.	ПУ		
CHAPTER III Article 9.1.	CHANGES TO THE PACKAGE TRAVEL CONTRACT BEFORE THE START OF THE PACKAGE Transfer of the package travel contract to another traveler 1. Member States shall ensure that a traveller may, after giving the organiser reasonable notice on a durable medium before the start of the package, transfer the package travel contract to a person who satisfies all the conditions applicable to that contract. Notice given at the latest seven days before the start of the package shall in any event be deemed to be reasonable.		Општи услови путовања садрже: 2) право организатора путовања на накнаду административних трошкова када је путник обезбедио одговарајућу замену или је замену нашао сам организатор;	ПУ	Видети чл. 71. став 2. тачка 2) Закона о туризму	
9.2.	2. The transferor of the package travel contract and the transferee shall be jointly and severally liable for the payment of the balance due and for any additional fees, charges or other costs arising from the transfer. The organiser shall inform the transferor about the actual costs of the transfer. Those costs shall not be unreasonable and shall not exceed the actual cost incurred by the organiser due to the transfer of the package travel contract.		<i>административни трошкови</i> су трошкови туристичке агенције у вези са изградом уговора о организовању путовања и друге документације коју је туристичка агенција уручила путнику, а који се односе на тог путника и то туристичко путовање;	ПУ	Видети чл 3. тачка 1) Закона о туризму	
9.3.	3. The organiser shall provide the transferor with proof of the additional fees, charges or other costs arising from the transfer of the package travel contract.	Члан 100.5	У случају из става 1. овог члана организатор има право на накнаду трошкова на начин прописан законом којим се уређује туризам.	ПУ		
Article 10.1.	Alteration of the price 1. Member States shall ensure that after the conclusion of the package	Члан 101.	Организатор може да повећа уговорену цену из уговора о организовању путовања ако је то	ПУ	Видети члан 64. став 3. Закона о туризму	

	<p>travel contract, prices may be increased only if the contract expressly reserves that possibility and states that the traveller is entitled to price reduction under paragraph 4. In that event the package travel contract shall state how price revisions are to be calculated. Price increases shall be possible exclusively as a direct consequence of changes in: (a) the price of the carriage of passengers resulting from the cost of fuel or other power sources; (b) the level of taxes or fees on the travel services included in the contract imposed by third parties not directly involved in the performance of the package, including tourist taxes, landing taxes or embarkation or disembarkation fees at ports and airports; or (c) the exchange rates relevant to the package.</p>		<p>право уговорено и ако је уговорено да путник има право на умањење цене.</p> <p>Организатор може да повећа цену, односно путник може да умањи цену, из става 1. овог члана у случају промене:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) цене превоза путника до које је дошло услед промене цене горива или других извора енергије; 5) постојећих такси или увођења нових такси, укључујући боравишне таксе, авио-таксе или таксе за укрцавање или искрцавање у лукама и на аеродромима; 6) девизног курса који се односи на туристичко путовање. <p>Ако је повећање цене у случају из става 2. овог члана веће од 8 % укупне цене туристичког путовања, организатор не може једнострано да промени цену.</p> <p>У случају из става 3. овог члана организатор поступа на начин прописан чланом 102. овог закона.</p> <p>Независно од обима повећања цене, такво повећање ће бити могуће само ако организатор обавести путника о повећању на разумљив и необмањујући начин и пружи документовано образложење за такво повећање и обрачун, које обавештење се путнику уручује на папиру, на другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, најмање 20 дана пре отпочињања туристичког путовања.</p> <p>Ако уговор о туристичком путовању предвиђа могућност повећања цене, организатор ће омогућити путнику право на смањење цене сразмерно било ком смањењу трошкова из става 2. овог члана до којих долази након</p>		<p>Организатор путовања може захтевати повећање уговорене цене само ако је после закључења уговора дошло до промена у курсу размене валуте или до промене у тарифама превозника, које утичу на цену путовања.</p>	
--	---	--	--	--	---	--

			<p>закључења уговора, а пре отпочињања путовања.</p> <p>У случају смањења цене, организатор има право да одбије трошкове из накнаде коју дугује путнику, уз достављање доказа о тим трошковима, уколико путник то захтева.</p>			
10.2.	<p>2.If the price increase referred to in paragraph 1 of this Article exceeds 8 % of the total price of the package, Article 11(2) to (5) shall apply.</p>	<p>Члан 101. став 3.</p> <p>Члан 102.</p>	<p>Ако је повећање цене у случају из става 2. овог члана веће од 8 % укупне цене туристичког путовања, организатор не може једнострано да промени цену.</p> <p>Пре отпочињања путовања, организатор може једнострано да измени уговор о организовању путовања ако:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) је право организатора на једнострану измену уговора предвиђено уговором; 2) промена је занемарљива. <p>Ако пре уговореног дана отпочињања путовања организатор утврди да је принуђен да измени поједине битне елементе уговора о организовању путовања, као што су цена, дестинација, превозно средство, карактеристике или категорија превоза, датум, врсту, локацију, категорију или ниво комфора смештаја или ако организатор не може да испуни посебне захтеве путника са којима се сагласио, организатор, односно посредник је дужан да без одлагања обавести путника.</p> <p>У случају из ст 1. и 2. овог члана организатор, односно посредник је дужан да обавести путника о промени на уочљив, разумљив и необмањујући начин на папиру, другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема.</p> <p>Обавештење о измени услова уговора из става 2. овог члана садржи:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) разуман рок у којем је путник дужан да обавести организатора, односно посредника да ли прихвата предложене измене или раскида уговор без плаћања накнаде за раскид; 2) податке о последицама пропуштања рока; 3) по потреби, податке о понуђеном заменском путовању, једнаког или већег квалитета и 	ПУ		

			<p>његовој цени.</p> <p>Путник може да прихвати промене уговора из става 2. овог члана или да једнострано раскине уговор о организовању путовања без плаћања накнаде за раскид.</p> <p>У случају да путник прихвати предложене измене уговора из става 2. овог члана или прихвати заменско путовање организатор је дужан да закључи нови уговор о организовању путовања и обезбеди нову гаранција путовања.</p> <p>У случају из става 6. овог члана, ако измена уговора или заменско путовање доводе до мањег квалитета или проузрокује додатне трошкове за путника, организатор је дужан да путнику омогући одговарајуће умањење цене.</p> <p>У случају раскида уговора из става 5. овог члана организатор ће рефундирати све уплате примљене од путника одмах а најкасније у року од 14 дана од дана раскида уговора.</p>			
10.3.	3.Irrespective of its extent, a price increase shall be possible only if the organiser notifies the traveller clearly and comprehensibly of it with a justification for that increase and a calculation, on a durable medium at the latest 20 days before the start of the package.	Члан 101. став 5.	Независно од обима повећања цене, такво повећање ће бити могуће само ако организатор обавести путника о повећању на разумљив и необмањујући начин и пружи документовано образложење за такво повећање и обрачун, које обавештење се путнику уручује на папиру, на другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, најмање 20 дана пре отпочињања туристичког путовања.	ПУ		
10.4.	4.If the package travel contract stipulates the possibility of price increases, the traveller shall have the right to a price reduction corresponding to any decrease in the costs referred to in points (a), (b) and (c) of paragraph 1 that occurs after the conclusion of the contract before the start of the package.	Члан 101. став 6.	Ако уговор о туристичком путовању предвиђа могућност повећања цене, организатор ће омогућити путнику право на смањење цене сразмерно било ком смањењу трошкова из става 2. овог члана до којих долази након закључења уговора, а пре отпочињања путовања.	ПУ		

10.5.	5. In the event of a price decrease, the organiser shall have the right to deduct actual administrative expenses from the refund owed to the traveller. At the traveller's request, the organiser shall provide proof of those administrative expenses.	Члан 101. став 7.	У случају смањења цене, организатор има право да одбије трошкове из накнаде коју дугује путнику, уз достављање доказа о тим трошковима, уколико путник то захтева.	ПУ		
Article 11.1.	Alteration of other package travel contract terms 1. Member States shall ensure that, before the start of the package, the organiser may not unilaterally change package travel contract terms other than the price in accordance with Article 10, unless: (a) the organiser has reserved that right in the contract; (b) the change is insignificant; and (c) the organiser informs the traveller of the change in a clear, comprehensible and prominent manner on a durable medium.	Члан 102. став 1. Члан 102. став 3.	Пре отпочињања путовања, организатор може једнострано да измени уговор о организовању путовања ако: 1) је право организатора на једнострану измену уговора предвиђено уговором; 2) промена је занемарљива. У случају из ст 1. и 2. овог члана организатор, односно посредник је дужан да обавести путника о промени на уочљив, разумљив и необмањујући начин на папиру, другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема.	ПУ		
11.2.	2. If, before the start of the package, the organiser is constrained to alter significantly any of the main characteristics of the travel services as referred to in point (a) of the first subparagraph of Article 5(1) or cannot fulfil the special requirements as referred to in point (a) of Article 7(2), or proposes to increase the price of the package by more than 8 % in accordance with Article 10(2), the traveller may within a reasonable period specified by the organiser: (a) accept the proposed change; or (b) terminate the contract without paying a termination fee. If the traveller terminates the package travel contract, the traveller may accept a substitute package where this is offered by the organiser, if possible	Члан 102. ст. 2-8.	Ако пре уговореног дана отпочињања путовања организатор утврди да је принуђен да измени поједине битне елементе уговора о организовању путовања, као што су цена, дестинација, превозно средство, карактеристике или категорија превоза, датум, врсту, локацију, категорију или ниво комфора смештаја или ако организатор не може да испуни посебне захтеве путника са којима се сагласио, организатор, односно посредник је дужан да без одлагања обавести путника. У случају из ст 1. и 2. овог члана организатор, односно посредник је дужан да обавести путника о промени на уочљив, разумљив и необмањујући начин на папиру, другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема. Обавештење о измени услова уговора из става 2. овог члана садржи: 1) разуман рок у којем је путник дужан да обавести организатора, односно посредника да ли прихвата предложене измене или раскида	ПУ		

	of an equivalent or a higher quality.		<p>уговор без плаћања накнаде за раскид;</p> <p>2) податке о последицама пропуштања рока;</p> <p>3) по потреби, податке о понуђеном заменском путовању, једнаког или већег квалитета и његовој цени.</p> <p>Путник може да прихвати промене уговора из става 2. овог члана или да једнострано раскине уговор о организовању путовања без плаћања накнаде за раскид.</p> <p>У случају да путник прихвати предложене измене уговора из става 2. овог члана или прихвати заменско путовање организатор је дужан да закључи нови уговор о организовању путовања и обезбеди нову гаранција путовања.</p> <p>У случају из става 6. овог члана, ако измена уговора или заменско путовање доводе до мањег квалитета или проузрокује додатне трошкове за путника, организатор је дужан да путнику омогући одговарајуће умањење цене.</p> <p>У случају раскида уговора из става 5. овог члана организатор ће рефундирати све уплате примљене од путника одмах а најкасније у року од 14 дана од дана раскида уговора.</p>			
11.3.	3.The organiser shall without undue delay inform the traveller in a clear, comprehensible and prominent manner on a durable medium of: (a) the proposed changes referred to in paragraph 2 and, where appropriate in accordance with paragraph 4, their impact on the price of the package; (b) a reasonable period within which the traveller has to inform the organiser of his decision pursuant to paragraph 2; (c) the consequences of the traveller's failure to respond within the period referred to point (b), in accordance with applicable national law; and (d) where applicable, the offered substitute package and its price.			НУ		
11.4.				НУ		

	4. Where the changes to the package travel contract referred to in the first subparagraph of paragraph 2 or the substitute package referred to in the second subparagraph of paragraph 2 result in a package of lower quality or cost, the traveller shall be entitled to an appropriate price reduction.					
11.5.	5. If the package travel contract is terminated pursuant to point (b) of the first subparagraph of paragraph 2 of this Article, and the traveller does not accept a substitute package, the organiser shall refund all payments made by or on behalf of the traveller without undue delay and in any event not later than 14 days after the contract is terminated. Article 14(2), (3), (4), (5) and (6) shall apply <i>mutatis mutandis</i> .			НУ	Члан 68. тач.6)-8) Закона о туризму	
Article 12.1.	Termination of the package travel contract and the right of withdrawal before the start of the package 1. Member States shall ensure that the traveller may terminate the package travel contract at any time before the start of the package. Where the traveller terminates the package travel contract under this paragraph, the traveller may be required to pay an appropriate and justifiable termination fee to the organiser. The package travel contract may specify reasonable standardised termination fees based on the time of the termination of the contract before the start of the package and the expected cost savings and income from alternative deployment of the travel services. In the absence of			НУ	Члан 71. Закона о туризму	

	standardised termination fees, the amount of the termination fee shall correspond to the price of the package minus the cost savings and income from alternative deployment of the travel services. At the traveller's request the organiser shall provide a justification for the amount of the termination fees.					
12.2.	2. Notwithstanding paragraph 1, the traveller shall have the right to terminate the package travel contract before the start of the package without paying any termination fee in the event of unavoidable and extraordinary circumstances occurring at the place of destination or its immediate vicinity and significantly affecting the performance of the package, or which significantly affect the carriage of passengers to the destination. In the event of termination of the package travel contract under this paragraph, the traveller shall be entitled to a full refund of any payments made for the package, but shall not be entitled to additional compensation.			НУ	Члан 71. став 2. тачка 1) Закона о туризму	
12.3.	3. The organiser may terminate the package travel contract and provide the traveller with a full refund of			НУ	Члан 72. став 1. тачка 15) Закона о туризму	

	any payments made for the package, but shall not be liable for additional compensation, if: (a) the number of persons enrolled for the package is smaller than the minimum number stated in the contract and the organiser notifies the traveller of the termination of the contract within the period fixed in the contract, but not later than: (i) 20 days before the start of the package in the case of trips lasting more than six days; (ii) seven days before the start of the package in the case of trips lasting between two and six days; (iii) 48 hours before the start of the package in the case of trips lasting less than two days; or (b) the organiser is prevented from performing the contract because of unavoidable and extraordinary circumstances and notifies the traveller of the termination of the contract without undue delay before the start of the package.					
12.4.	4.The organiser shall provide any refunds required under paragraphs 2 and 3 or, with respect to paragraph 1, reimburse any payments made by or on behalf of the traveller for the package minus the appropriate termination fee. Such refunds or reimbursements shall be made to the traveller without undue delay and in any event not later than 14 days after the package travel contract is terminated.			НУ	Члан 68. став 1. тач. 6)-8) Закона о туризму	
12.5.	5.With respect to off-premises contracts, Member States may provide in their national law that the traveller has the right to			НП		

	withdraw from the package travel contract within a period of 14 days without giving any reason.					
CHAPTER IV PERFORMANCE OF THE PACKAGE Article 13.1.	Responsibility for the performance of the package 1.Member States shall ensure that the organiser is responsible for the performance of the travel services included in the package travel contract, irrespective of whether those services are to be performed by the organiser or by other travel service providers. Member States may maintain or introduce in their national law provisions under which the retailer is also responsible for the performance of the package. In that case the provisions of Article 7 and Chapter III, this Chapter and Chapter V which are applicable to the organiser shall also apply mutatis mutandis to the retailer.			НУ	Нису се стекли тржишни услови	
13.2.	2.The traveller shall inform the organiser without undue delay, taking into account the circumstances of the case, of any lack of conformity which he perceives during the performance of a travel service included in the package travel contract.			НУ	Члан 78. Закона о туризму	
13.3.	3.If any of the travel services are not performed in accordance with the package travel contract, the organiser shall remedy the lack of conformity, unless that: (a) is impossible; or (b) entails disproportionate costs, taking into account the extent of the lack of conformity and the value of the travel services affected. If the organiser, in accordance with point (a) or point (b) of the first	Члан 111. став 2.	Ако услуге путовања нису пружене или не могу бити пружене путнику у складу са уговором о организовању путовања, организатор ће, без одлагања, ускладити уговорене услуге са уговором, осим у случају када није у могућности да их изврши или би то довело до несразмерних трошкова за организатора узимајући у обзир обим несаобразности и вредности релевантних услуга путовања.	ПУ		

	subparagraph of this paragraph, does not remedy the lack of conformity, Article 14 shall apply.					
13.4.	4. Without prejudice to the exceptions laid down in paragraph 3, if the organiser does not remedy the lack of conformity within a reasonable period set by the traveller, the traveller may do so himself and request reimbursement of the necessary expenses. It shall not be necessary for the traveller to specify a time-limit if the organiser refuses to remedy the lack of conformity or if immediate remedy is required.			НУ	Нису се стекли тржишни услови	
13.5.	5. Where a significant proportion of the travel services cannot be provided as agreed in the package travel contract, the organiser shall offer, at no extra cost to the traveller, suitable alternative arrangements of, where possible, equivalent or higher quality than those specified in the contract, for the continuation of the package, including where the traveller's return to the place of departure is not provided as agreed. Where the proposed alternative arrangements result in a package of lower quality than that specified in the package travel contract, the organiser shall grant the traveller an appropriate price reduction. The traveller may			НУ	Нису се стекли тржишни услови	

	reject the proposed alternative arrangements only if they are not comparable to what was agreed in the package travel contract or the price reduction granted is inadequate.					
13.6	6. Where a lack of conformity substantially affects the performance of the package and the organiser has failed to remedy it within a reasonable period set by the traveller, the traveller may terminate the package travel contract without paying a termination fee and, where appropriate, request, in accordance with Article 14, price reduction and/or compensation for damages. If it is impossible to make alternative arrangements or the traveller rejects the proposed alternative arrangements in accordance with the third subparagraph of paragraph 5 of this Article, the traveller is, where appropriate, entitled to price reduction and/or compensation for damages in accordance with Article 14 without terminating the package travel contract. If the package includes the carriage of passengers, the organiser shall, in the cases referred to in the first and second subparagraphs, also provide repatriation of the traveller with equivalent transport without undue delay and at no extra cost to the traveller.			НУ	Нису се стекли тржишни услови	
13.7.	7. As long as it is impossible to ensure the traveller's return as agreed in the package travel contract because of unavoidable	Члан 112. став 5.	Ако је немогуће обезбедити повратак путника како је договорено уговором о организовању путовања услед неизбежних и ванредних околности, организатор ће сносити трошкове неопходног смештаја, по могућности једнаког квалитета који је одређен уговором о	ПУ		

	and extraordinary circumstances, the organiser shall bear the cost of necessary accommodation, if possible of equivalent category, for a period not exceeding three nights per traveller. Where longer periods are provided for in Union passenger rights legislation applicable to the relevant means of transport for the traveller's return, those periods shall apply.		путовању, током периода који није дужи од три ноћи по путнику.			
13.8.	8.The limitation of costs referred to in paragraph 7 of this Article shall not apply to persons with reduced mobility, as defined in point (a) of Article 2 of Regulation (EC) No 1107/2006, and any person accompanying them, pregnant women and unaccompanied minors, as well as persons in need of specific medical assistance, provided that the organiser has been notified of their particular needs at least 48 hours before the start of the package. The organiser may not invoke unavoidable and extraordinary circumstances to limit the liability under paragraph 7 of this Article if the relevant transport provider may not rely on such circumstances under applicable Union legislation.	Члан 112. став 6.	Ограничење трошкова из става 5. овог члана не примењује се на особе смањене покретљивости, на особу која их прати, на труднице или малолетнике без пратње, као ни на особе којима је потребна посебна медицинска помоћ, под условом да је организатор о њиховим посебним потребама обавештен најмање 48 сати пре почетка туристичког путовања.	ПУ		
Article 14.1.	Price reduction and compensation for damages 1.Member States shall ensure that the traveller is entitled to an appropriate price reduction for any period during which there was lack of conformity, unless the organiser proves that the lack of conformity is attributable to the traveller.			НУ		
14.2.	2.The traveller shall be entitled to receive appropriate compensation			НУ	Члан 75. Закона о туризму	

	from the organiser for any damage which the traveller sustains as a result of any lack of conformity. Compensation shall be made without undue delay.					
14.3.	3.The traveller shall not be entitled to compensation for damages if the organiser proves that the lack of conformity is: (a) attributable to the traveller; (b) attributable to a third party unconnected with the provision of the travel services included in the package travel contract and is unforeseeable or unavoidable; or (c) due to unavoidable and extraordinary circumstances.			НУ	Члан 71. став 2. тач. 1), 3) и 4) Закона о туризму	
14.4.	4.Insofar as international conventions binding the Union limit the extent of or the conditions under which compensation is to be paid by a provider carrying out a travel service which is part of a package, the same limitations shall apply to the organiser. Insofar as international conventions not binding the Union limit compensation to be paid by a service provider, Member States may limit compensation to be paid by the organiser accordingly. In other cases, the package travel contract may limit compensation to be paid by the organiser as long as that limitation does not apply to personal injury or damage caused intentionally or with negligence and does not amount to less than three times the total price of the package.			НП		
14.5.	5.Any right to compensation or price reduction under this Directive shall not affect the rights of travellers under Regulation (EC)			НП		

	No 261/2004, Regulation (EC) No 1371/2007, Regulation (EC) No 392/2009 of the European Parliament and of the Council (1), Regulation (EU) No 1177/2010 and Regulation (EU) No 181/2011, and under international conventions. Travellers shall be entitled to present claims under this Directive and under those Regulations and international conventions. Compensation or price reduction granted under this Directive and the compensation or price reduction granted under those Regulations and international conventions shall be deducted from each other in order to avoid overcompensation.					
14.6.	6.The limitation period for introducing claims under this Article shall not be less than two years.	Члан 115. став 2.	Право путника на смањење цене или накнаду штете застарева истеком рока од три године, од дана сазнања за несобразност услуге обухваћене уговором о организовању путовања.	ПУ		
Article 15.	Possibility to contact the organiser via the retailer Without prejudice to the second subparagraph of Article 13(1), Member States shall ensure that the traveller may address messages, requests or complaints in relation to the performance of the package directly to the retailer through which it was purchased. The retailer shall forward those messages, requests or complaints to the organiser without undue delay. For the purpose of compliance with time-limits or limitation periods, receipt of the messages, requests or complaints referred to in the first			НУ	Чланови 65. став 4. тачка 7), 67. тачка 19), 71. став 2. тачка 8) и 78. Закона о туризму	

	subparagraph by the retailer shall be considered as receipt by the organiser.					
Article 16.	<p>Obligation to provide assistance Member States shall ensure that the organiser gives appropriate assistance without undue delay to the traveller in difficulty, including in the circumstances referred to in Article 13(7), in particular by: (a) providing appropriate information on health services, local authorities and consular assistance; and (b) assisting the traveller to make distance communications and helping the traveller to find alternative travel arrangements. The organiser shall be able to charge a reasonable fee for such assistance if the difficulty is caused intentionally by the traveller or through the traveller's negligence. That fee shall not in any event exceed the actual costs incurred by the organiser.</p>			НУ	Чланови 68. став 1. тач. 12)-16) и 76. став 2. Закона о туризму	
CHAPTER V INSOLVENCY PROTECTION Article 17.1.	<p>Effectiveness and scope of insolvency protection 1. Member States shall ensure that organisers established in their territory provide security for the refund of all payments made by or on behalf of travellers insofar as the relevant services are not performed as a consequence of the organiser's insolvency. If the carriage of passengers is included in the package travel contract, organisers shall also provide security for the travellers' repatriation. Continuation of the package may be offered. Organisers not established in a Member State which sell or offer for sale packages in a Member State, or which by any means direct such activities to a Member State, shall be obliged to provide the</p>			III		

	security in accordance with the law of that Member State.					
17.2.	2.The security referred to in paragraph 1 shall be effective and shall cover reasonably foreseeable costs. It shall cover the amounts of payments made by or on behalf of travellers in respect of packages, taking into account the length of the period between down payments and final payments and the completion of the packages, as well as the estimated cost for repatriations in the event of the organiser's insolvency.			HII		
17.3.	3.An organiser's insolvency protection shall benefit travellers regardless of their place of residence, the place of departure or where the package is sold and irrespective of the Member State where the entity in charge of the insolvency protection is located.			HII		
17.4.	4.When the performance of the package is affected by the organiser's insolvency, the security shall be available free of charge to ensure repatriations and, if necessary, the financing of accommodation prior to the repatriation.			HII		
17.5.	5.For travel services that have not been performed, refunds shall be provided without undue delay after the traveller's request.			HII		
Article 18.1.	Mutual recognition of insolvency protection and administrative cooperation 1.Member States shall recognise as meeting the requirements of their national measures transposing Article 17 any insolvency			HII		

	protection an organiser provides under such measures of the Member State of his establishment.					
18.2.	2.Member States shall designate central contact points to facilitate the administrative cooperation and supervision of organisers operating in different Member States. They shall notify the contact details of those contact points to all other Member States and the Commission.			HII		
18.3.	3.The central contact points shall make available to each other all necessary information on their national insolvency protection requirements and the identity of the entity or entities in charge of the insolvency protection for specific organisers established in their territory. Those contact points shall grant each other access to any available inventory listing organisers which are in compliance with their insolvency protection obligations. Any such inventory shall be publicly accessible, including online.			HII		
18.4.	4.If a Member State has doubts about an organiser's insolvency protection, it shall seek clarification from the organiser's Member State of establishment. Member States shall respond to requests from other Member States as quickly as possible taking into account the urgency and complexity of the matter. In any event a first response shall be issued at the latest within 15 working days from receiving the request.			HII		

<p>CHAPTER VI LINKED TRAVEL ARRANGEMENTS Article 19.1.</p>	<p>Insolvency protection and information requirements for linked travel arrangements 1.Member States shall ensure that traders facilitating linked travel arrangements shall provide security for the refund of all payments they receive from travellers insofar as a travel service which is part of a linked travel arrangement is not performed as a consequence of their insolvency. If such traders are the party responsible for the carriage of passengers, the security shall also cover the traveller's repatriation. The second subparagraph of Article 17(1), Article 17(2) to (5) and Article 18 shall apply mutatis mutandis.</p>	<p>Члан 5. тачка 30)</p> <p>Члан 105. став 6.</p>	<p>повезани путни аранжман представља најмање две различите услуге путовања, изузев смештаја, купљене за потребе истог путовања, ако организатор, односно посредник приликом једне посете, односно контакта путника са директним пружаоцем те услуге, на једном продајном месту омогући избор и посебно плаћање сваке услуге путовања, или омогући циљану куповину најмање једне додатне услуге путовања од другог трговца, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен најкасније 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања. Повезани путни аранжман не представља туристичко путовање изузев у случајевима прописаним овим законом;</p> <p>Код повезаног путног аранжмана путник не може да оствари право на гаранцију путовања предвиђену за туристичко путовање, већ је сваки пружалац услуга искључиво одговоран за правилно извршење својих услуга, у складу са уговором.</p>	<p>ДУ</p>	<p>У питању је инсолвентност агенције која је омогућила куповину повезаног путног аранжмана (који по правилу нема заштиту односно гаранцију путовања) и Директивом се предвиђа гаранција и поврат свих плаћања. Предлогом закона се регулише обавеза других трговаца да одговарају за пружене услуге, те је инсолвентност организатора или посредника ирелевантна.</p>	
<p>19.2.</p>	<p>2.Before the traveller is bound by any contract leading to the creation of a linked travel arrangement or any corresponding offer, the trader facilitating linked travel arrangements, including where the trader is not established in a Member State but, by any means, directs such activities to a Member State, shall state in a clear, comprehensible and prominent manner that the traveller: (a) will not benefit from any of the rights applying exclusively to packages under this Directive and that each service provider will be solely responsible for the proper contractual performance of his service; and (b) will benefit from insolvency protection in accordance with paragraph 1. In order to comply with this paragraph, the</p>	<p>Члан 105. ст. 6-8.</p>	<p>Код повезаног путног аранжмана путник не може да оствари право на гаранцију путовања предвиђену за туристичко путовање, већ је сваки пружалац услуга искључиво одговоран за правилно извршење својих услуга, у складу са уговором. Организатор је дужан да путнику уручи обавештење о његовим правима у складу са ст.6 овог члана. Организатор је дужан да обавештење из става 7. овог члана уручи путнику непосредно, електронским путем или на трајном носачу записа, уз потврду пријема.</p>	<p>ДУ</p>	<p>Предлог закона предвиђа општу примену, без обзира на ког се трговца упућује.</p>	

	trader facilitating a linked travel arrangement shall provide the traveller with that information by means of the relevant standard form set out in Annex II, or, where the particular type of linked travel arrangement is not covered by any of the forms set out in that Annex, provide the information contained therein.					
19.3.	3.Where the trader facilitating linked travel arrangements has not complied with the requirements set out in paragraphs 1 and 2 of this Article, the rights and obligations laid down in Articles 9 and 12 and Chapter IV shall apply in relation to the travel services included in the linked travel arrangement.			НУ	Нису се стекли тржишни услови	
19.4.	4.Where a linked travel arrangement is the result of the conclusion of a contract between a traveller and a trader who does not facilitate the linked travel arrangement, that trader shall inform the trader facilitating the linked travel arrangement of the conclusion of the relevant contract.			НП		
CHAPTER VII GENERAL PROVISIONS Article 20.	Specific obligations of the retailer where the organiser is established outside the European Economic Area Without prejudice to the second subparagraph of Article 13(1), where the organiser is established outside the European Economic Area, the retailer established in a Member State shall be subject to the obligations laid down for organisers in Chapters IV and V, unless the retailer provides			НП		

	evidence that the organiser complies with those Chapters.					
Article 21.	<p>Liability for booking errors</p> <p>Member States shall ensure that a trader is liable for any errors due to technical defects in the booking system which are attributable to him and, where the trader has agreed to arrange the booking of a package or of travel services which are part of linked travel arrangements, for the errors made during the booking process. A trader shall not be liable for booking errors which are attributable to the traveller or which are caused by unavoidable and extraordinary circumstances.</p>			НУ	Члан 67. став 1 тачка 16) Закон о туризму	
Article 22.	<p>Right of redress</p> <p>In cases where an organiser or, in accordance with the second subparagraph of Article 13(1) or Article 20, a retailer pays compensation, grants price reduction or meets the other obligations incumbent on him under this Directive, Member States shall ensure that the organiser or retailer has the right to seek redress from any third parties which contributed to the event triggering compensation, price reduction or other obligations.</p>			НУ	Члан 71. став 2. тачка 4), ст. 3. и 4. Закона о туризму	
Article 23.1.	<p>Imperative nature of the Directive</p> <p>1. A declaration by an organiser of a package or a trader facilitating a linked travel arrangement that he is acting exclusively as a travel service provider, as an intermediary or in any other capacity, or that a package or a linked travel arrangement does not constitute a package or a linked travel arrangement, shall not absolve that</p>			НП		

	organiser or trader from the obligations imposed on them under this Directive.					
23.2.	2.Travellers may not waive the rights conferred on them by the national measures transposing this Directive.			HII		
23.3.	3.Any contractual arrangement or any statement by the traveller which directly or indirectly waives or restricts the rights conferred on travellers pursuant to this Directive or aims to circumvent the application of this Directive shall not be binding on the traveller.			HII		
Article 24.	Enforcement Member States shall ensure that adequate and effective means exist to ensure compliance with this Directive.			HII		
Article 25.	Penalties Member States shall lay down the rules on penalties applicable to infringements of national provisions adopted pursuant to this Directive and shall take all measures necessary to ensure that they are implemented. The penalties provided for shall be effective, proportionate and dissuasive.			HII		
Article 26.	Reporting by the Commission and review By 1 January 2019, the Commission shall submit a report to the European Parliament and to the Council on the provisions of this Directive applying to online bookings made at different points of sale and the qualification of such bookings as packages, linked travel arrangements or stand-alone travel services, and in particular on the			HII		

	<p>definition of package set out in point (b)(v) of point 2 of Article 3 and whether an adjustment or broadening of that definition is appropriate.</p> <p>By 1 January 2021, the Commission shall submit a general report on the application of this Directive to the European Parliament and to the Council.</p> <p>The reports referred to in the first and the second paragraphs shall be accompanied, where necessary, by legislative proposals.</p>					
Article 27.	<p>Amendment of Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU</p> <p>1.Point 5 of the Annex to Regulation (EC) No 2006/2004 is replaced by the following: ‘5. Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council (*) (*)Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC (OJ L 326, 11.12.2015, p. 1).’ 2.Point (g) of Article 3(3) of Directive 2011/83/EU is replaced by the following: ‘(g) on packages as defined in point 2 of Article 3 of Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council (**). Article 6(7), Article 8(2) and (6) and Articles 19, 21 and 22 of this Directive shall apply mutatis mutandis to packages as defined in point 2 of Article 3 of</p>			HII		

	Directive (EU) 2015/2302 in relation to travellers as defined in point 6 of Article 3 of that Directive. (**)Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC (OJ L 326, 11.12.2015, p. 1).'. .					
CHAPTER VIII FINAL PROVISIONS Article 28.1.	Transposition 1.Member States shall adopt and publish, by 1 January 2018, the laws, regulations and administrative provisions necessary to comply with this Directive. They shall forthwith communicate to the Commission the text of those measures.			HII		
28.2.	2.They shall apply those measures from 1 July 2018.			HII		
28.3.	3.When Member States adopt those measures, they shall contain a reference to this Directive or be accompanied by such a reference on the occasion of their official publication. Member States shall determine how such reference is to be made.			HII		
28.4.	4.Member States shall communicate to the Commission the text of the main provisions of national law which they adopt in the field covered by this Directive			HII		
Article 29.	Repeal Directive 90/314/EEC is repealed with effect from 1 July 2018.			HII		

	References to the repealed Directive shall be construed as references to this Directive and shall be read in accordance with the correlation table set out in Annex III.					
Article 30.	Entry into force This Directive shall enter into force on the twentieth day following that of its publication in the Official Journal of the European Union.			HP		
ANNEX I Part A	Standard information form for package travel contracts where the use of hyperlinks is possible The combination of travel services offered to you is a package within the meaning of Directive (EU) 2015/2302. Therefore, you will benefit from all EU rights applying to packages. Company XY/companies XY will be fully responsible for the proper performance of the package as a whole. Additionally, as required by law, company XY/companies XY has/have protection in place to refund your payments and, where transport is included in the package, to ensure your repatriation in the event that it becomes/they become insolvent. More information on key rights under Directive (EU) 2015/2302 (to be provided in the form of a hyperlink). Following the hyperlink the traveller will receive the following information: Key rights under Directive (EU) 2015/2302 — Travellers will receive all essential information about the package before concluding the package travel contract. — There is always at least one trader who is liable for the proper performance of			HY	Члан 94. став 2. Предлога закона није пренета одредба већ ће бити усклађена подзаконским актом у року од годину дана након усвајања закона.	

<p>all the travel services included in the contract.</p> <p>— Travellers are given an emergency telephone number or details of a contact point where they can get in touch with the organiser or the travel agent.</p> <p>— Travellers may transfer the package to another person, on reasonable notice and possibly subject to additional costs.</p> <p>— The price of the package may only be increased if specific costs rise (for instance, fuel prices) and if expressly provided for in the contract, and in any event not later than 20 days before the start of the package. If the price increase exceeds 8 % of the price of the package, the traveller may terminate the contract. If the organiser reserves the right to a price increase, the traveller has a right to a price reduction if there is a decrease in the relevant costs.</p> <p>— Travellers may terminate the contract without paying any termination fee and get a full refund of any payments if any of the essential elements of the package, other than the price, are changed significantly. If before the start of the package the trader responsible for the package cancels the package, travellers are entitled to a refund and compensation where appropriate.</p> <p>— Travellers may terminate the contract without paying any termination fee before the start of the package in the event of exceptional circumstances, for instance if there are serious security problems at the destination which are likely to affect the package.</p>					
--	--	--	--	--	--

	<p>— Additionally, travellers may at any time before the start of the package terminate the contract in return for an appropriate and justifiable termination fee.</p> <p>— If, after the start of the package, significant elements of the package cannot be provided as agreed, suitable alternative arrangements will have to be offered to the traveller at no extra cost. Travellers may terminate the contract without paying any termination fee, where services are not performed in accordance with the contract and this substantially affects the performance of the package and the organiser fails to remedy the problem.</p> <p>Travellers are also entitled to a price reduction and/or compensation for damages where the travel services are not performed or are improperly performed. — The organiser has to provide assistance if the traveller is in difficulty. — If the organiser or, in some Member States, the retailer becomes insolvent, payments will be refunded. If the organiser or, where applicable, the retailer becomes insolvent after the start of the package and if transport is included in the package, repatriation of the travellers is secured. XY has taken out insolvency protection with YZ (the entity in charge of the insolvency protection, e.g. a guarantee fund or an insurance company). Travellers may contact this entity or, where applicable, the competent authority (contact details, including name, geographical address, email and telephone number) if services are</p>					
--	---	--	--	--	--	--

	denied because of XY's insolvency. Directive (EU) 2015/2302 as transposed into national law (hyperlink)					
Part B	<p>Standard information form for package travel contracts in situations other than those covered by Part A</p> <p>The combination of travel services offered to you is a package within the meaning of Directive (EU) 2015/2302. Therefore, you will benefit from all EU rights applying to packages. Company XY/companies XY will be fully responsible for the proper performance of the package as a whole. Additionally, as required by law, company XY/companies XY has/have protection in place to refund your payments and, where transport is included in the package, to ensure your repatriation in the event that it becomes/they become insolvent. Key rights under Directive (EU) 2015/2302</p> <ul style="list-style-type: none"> — Travellers will receive all essential information about the package before concluding the package travel contract. — There is always at least one trader who is liable for the proper performance of all the travel services included in the contract. — Travellers are given an emergency telephone number or details of a contact point where they can get in touch with the organiser or the travel agent. — Travellers may transfer the package to another person, on reasonable notice and possibly subject to additional costs. — The price of the package may 					<p>Члан 94. став 2. Предлога закона није пренета одредба већ ће бити усклађена подзаконским актом у року од годину дана након усвајања закона.</p>

	<p>only be increased if specific costs rise (for instance fuel prices), and if expressly provided for in the contract, and in any event not later than 20 days before the start of the package. If the price increase exceeds 8 % of the price of the package, the traveller may terminate the contract. If the organiser reserves the right to a price increase, the traveller has a right to a price reduction if there is a decrease in the relevant costs.</p> <p>— Travellers may terminate the contract without paying any termination fee and get a full refund of any payments if any of the essential elements of the package, other than the price, are changed significantly. If before the start of the package the trader responsible for the package cancels the package, travellers are entitled to a refund and compensation where appropriate.</p> <p>— Travellers may terminate the contract without paying any termination fee before the start of the package in the event of exceptional circumstances, for instance if there are serious security problems at the destination which are likely to affect the package. — Additionally, travellers may at any time before the start of the package terminate the contract in return for an appropriate and justifiable termination fee.</p> <p>— If, after the start of the package, significant elements of the package cannot be provided as agreed, suitable alternative arrangements will have to be offered to the traveller at no extra cost. Travellers may terminate the contract without</p>					
--	---	--	--	--	--	--

	<p>paying any termination fee, where services are not performed in accordance with the contract and this substantially affects the performance of the package and the organiser fails to remedy the problem.</p> <p>— Travellers are also entitled to a price reduction and/or compensation for damages where the travel services are not performed or are improperly performed.</p> <p>— The organiser has to provide assistance if the traveller is in difficulty.</p> <p>— If the organiser or, in some Member States, the retailer becomes insolvent, payments will be refunded. If the organiser or, where applicable, the retailer becomes insolvent after the start of the package and if transport is included in the package, repatriation of the travellers is secured. XY has taken out insolvency protection with YZ (the entity in charge of the insolvency protection, e.g. a guarantee fund or an insurance company). Travellers may contact this entity or, where applicable, the competent authority (contact details, including name, geographical address, email and telephone number) if services are denied because of XY's insolvency. (Website where Directive (EU) 2015/2302 as transposed into national law can be found.)</p>					
Part C	<p>Standard information form where the organiser transmits data to another trader in accordance with point (b) (v) of point 2 of Article 3</p>			<p>НУ</p>	<p>Члан 94. став 2. Предлога закона није пренета одредба већ ће бити усклађена подзаконским актом у</p>	

	<p>you conclude a contract with company AB not later than 24 hours after receiving the confirmation of the booking from company XY the travel service provided by XY and AB will constitute a package within the meaning of Directive (EU) 2015/2302. Therefore, you will benefit from all EU rights applying to packages. Company XY will be fully responsible for the proper performance of the package as a whole. Additionally, as required by law, company XY has protection in place to refund your payments and, where transport is included in the package, to ensure your repatriation in the event that it becomes insolvent. More information on key rights under Directive (EU) 2015/2302 (to be provided in the form of a hyperlink). Following the hyperlink the traveller will receive the following information: Key rights under Directive (EU) 2015/2302</p> <ul style="list-style-type: none"> — Travellers will receive all essential information about the travel services before concluding the package travel contract. — There is always at least one trader who is liable for the proper performance of all the travel services included in the contract. — Travellers are given an emergency telephone number or details of a contact point where they can get in touch with the organiser or the travel agent. — Travellers may transfer the package to another person, on reasonable notice and possibly subject to additional costs. — The price of the package may 				року од годину дана након усвајања закона.	
--	---	--	--	--	---	--

	<p>only be increased if specific costs rise (for instance, fuel prices) and if expressly provided for in the contract, and in any event not later than 20 days before the start of the package. If the price increase exceeds 8 % of the price of the package, the traveller may terminate the contract. If the organiser reserves the right to a price increase, the traveller has a right to a price reduction if there is a decrease in the relevant costs.</p> <p>Travellers may terminate the contract without paying any termination fee and get a full refund of any payments if any of the essential elements of the package, other than the price, are changed significantly. If before the start of the package the trader responsible for the package cancels the package, travellers are entitled to a refund and compensation where appropriate.</p> <p>— Travellers may terminate the contract without paying any termination fee before the start of the package in the event of exceptional circumstances, for instance if there are serious security problems at the destination which are likely to affect the package.</p> <p>— Additionally, travellers may at any time before the start of the package terminate the contract in return for an appropriate and justifiable termination fee.</p> <p>— If, after the start of the package, significant elements of the package cannot be provided as agreed, suitable alternative arrangements will have to be offered to the traveller at no extra cost. Travellers may terminate the contract without</p>					
--	--	--	--	--	--	--

	<p>paying any termination fee, where services are not performed in accordance with the contract and this substantially affects the performance of the package and the organiser fails to remedy the problem.</p> <p>— Travellers are also entitled to a price reduction and/or compensation for damages where the travel services are not performed or are improperly performed.</p> <p>— The organiser has to provide assistance if the traveller is in difficulty.</p> <p>— If the organiser or, in some Member States, the retailer becomes insolvent, payments will be refunded. If the organiser or, where applicable, the retailer becomes insolvent after the start of the package and if transport is included in the package, repatriation of the travellers is secured. XY has taken out insolvency protection with YZ [the entity in charge of the insolvency protection, e.g. a guarantee fund or an insurance company). Travellers may contact this entity or, where applicable, the competent authority (contact details, including name, geographical address, email and telephone number) if services are denied because of XY's insolvency. Directive (EU) 2015/2302 as transposed into national law (hyperlink)</p>					
ANNEX II Part A	Standard information form where the trader facilitating an online linked travel arrangement within the meaning of point (a) of point 5 of Article 3 is a carrier selling a return ticket			НУ	Члан 94. став 2. Предлога закона није пренета одредба већ ће бити усклађена подзаконским актом у року од годину дана	

	<p>If, after selecting and paying for one travel service, you book additional travel services for your trip or holiday via our company/XY, you will NOT benefit from rights applying to packages under Directive (EU) 2015/2302. Therefore, our company/XY will not be responsible for the proper performance of those additional travel services. In case of problems please contact the relevant service provider. However, if you book any additional travel services during the same visit to our company's/XY's booking website, the travel services will become part of a linked travel arrangement. In that case XY has, as required by EU law, protection in place to refund your payments to XY for services not performed because of XY's insolvency, and, where necessary, for your repatriation. Please note that this does not provide a refund in the event of the insolvency of the relevant service provider. More information on insolvency protection (to be provided in the form of a hyperlink) Following the hyperlink the traveller will receive the following information: XY has taken out insolvency protection with YZ (the entity in charge of the insolvency protection, e.g. a guarantee fund or an insurance company). Travellers may contact this entity, or where applicable, the competent authority (contact details, including name, geographical address, email and telephone number) if the services are denied because of XY's insolvency. Note: This insolvency</p>				<p>након усвајања закона.</p>	
--	--	--	--	--	-------------------------------	--

	protection does not cover contracts with parties other than XY, which can be performed despite XY's insolvency. Directive (EU) 2015/2302 as transposed into the national law (hyperlink)					
Part B	<p>Standard information form where the trader facilitating an online linked travel arrangement within the meaning of point (a) of point 5 of Article 3 is a trader other than a carrier selling a return ticket</p> <p>If, after selecting and paying for one travel service, you book additional travel services for your trip or holiday via our company/XY, you will NOT benefit from rights applying to packages under Directive (EU) 2015/2302. Therefore, our company/XY will not be responsible for the proper performance of the individual travel services. In case of problems please contact the relevant service provider. However, if you book any additional travel services during the same visit to our company's/XY's booking website, the travel services will become part of a linked travel arrangement. In that case XY has, as required by EU law, protection in place to refund your payments to XY for services not performed because of XY's insolvency. Please note that this does not provide a refund in the event of the insolvency of the relevant service provider. More information on insolvency protection (to be proFollowing the hyperlink the traveller will receive the following information: XY has taken out</p>			НУ	Члан 94. став 2. Предлога закона није пренета одредба већ ће бити усклађена подзаконским актом у року од годину дана након усвајања закона.	

	<p>insolvency protection with YZ (the entity in charge of the insolvency protection, e.g. a guarantee fund or an insurance company). Travellers may contact this entity or, where applicable, the competent authority (contact details, including name, geographical address, email and telephone number) if the services are denied because of XY's insolvency. Note: This insolvency protection does not cover contracts with parties other than XY, which can be performed despite XY's insolvency. Directive (EU) 2015/2302 as transposed into the national law (hyperlink)vided in the form of a hyperlink)</p>					
Part C	<p>Standard information form in the case of linked travel arrangements within the meaning of point (a) of point 5 of Article 3 where the contracts are concluded in the simultaneous physical presence of the trader (other than a carrier selling a return ticket) and the traveler</p> <p>If, after selecting and paying for one travel service, you book additional travel services for your trip or holiday via our company/XY, you will NOT benefit from rights applying to packages under Directive (EU) 2015/2302. Therefore, our company/XY will not be responsible for the proper performance of the individual travel services. In case of problems please contact the relevant service provider. However, if you book any additional travel services during the same visit to or contact with our company/XY, the travel services</p>			НУ	<p>Члан 94. став 2. Предлога закона није пренета одредба већ ће бити усклађена подзаконским актом у року од годину дана након усвајања закона.</p>	

	<p>will become part of a linked travel arrangement. In that case XY has, as required by EU law, protection in place to refund your payments to XY for services not performed because of XY's insolvency. Please note that this does not provide a refund in the event of the insolvency of the relevant service provider. XY has taken out insolvency protection with YZ (the entity in charge of the insolvency protection, e.g. a guarantee fund or an insurance company). Travellers may contact this entity or, where applicable, the competent authority (contact details, including name, geographical address, email and telephone number) if the services are denied because of XY's insolvency. Note: This insolvency protection does not cover contracts with parties other than XY, which can be performed despite XY's insolvency. (Website where Directive (EU) 2015/2302 as transposed into national law can be found.)</p>					
Part D	<p>Standard information form where the trader facilitating an online linked travel arrangement within the meaning of point (b) of point 5 of Article 3 is a carrier selling a return ticket</p> <p>If you book additional travel services for your trip or holiday via this link/these links, you will NOT benefit from rights applying to packages under Directive (EU) 2015/2302. Therefore, our company/XY will not be responsible for the proper performance of those additional travel services. In case of problems, please contact the relevant service</p>			НУ	<p>Члан 94. став 2. Предлога закона није пренета одредба већ ће бити усклађена подзаконским актом у року од годину дана након усвајања закона.</p>	

	<p>provider. However, if you book additional travel services via this link/these links not later than 24 hours after receiving the confirmation of the booking from our company/XY, those travel services will become part of a linked travel arrangement. In that case XY has, as required by EU law, protection in place to refund your payments to XY for services not performed because of XY's insolvency, and, where necessary, for your repatriation. Please note that this does not provide a refund in the event of the insolvency of the relevant service provider. More information on insolvency protection (to be provided in the form of a hyperlink)</p> <p>Following the hyperlink the traveller will receive the following information: XY has taken out insolvency protection with YZ (the entity in charge of the insolvency protection, e.g. a guarantee fund or an insurance company). Travellers may contact this entity or, where applicable, the competent authority (contact details, including name, geographical address, email and telephone number) if the services are denied because of XY's insolvency. Note: This insolvency protection does not cover contracts with parties other than XY, which can be performed despite XY's insolvency. Directive (EU) 2015/2302 as transposed into the national law (hyperlink)</p>					
Part E	<p>Standard information form where the trader facilitating an online linked travel arrangement within the meaning of point (b) of point 5 of Article 3 is a trader</p>			<p>НУ</p>	<p>Члан 94. став 2. Предлога закона није пренета одредба већ ће бити усклађена подзаконским актом у</p>	

	<p>other than a carrier selling a return ticket</p> <p>If you book additional travel services for your trip or holiday via this link/these links, you will NOT benefit from rights applying to packages under Directive (EU) 2015/2302. Therefore, our company/XY will not be responsible for the proper performance of those additional travel services. In case of problems please contact the relevant service provider. However, if you book additional travel services via this link/these links not later than 24 hours after receiving the confirmation of the booking from our company/XY, those travel services will become part of a linked travel arrangement. In that case XY has, as required by EU law, protection in place to refund your payments to XY for services not performed because of XY's insolvency. Please note that this does not provide a refund in the event of the insolvency of the relevant service provider. More information on insolvency protection (to be provided in the form of a hyperlink) Following the hyperlink the traveller will receive the following information: XY has taken out insolvency protection with YZ (the entity in charge of the insolvency protection, e.g. a guarantee fund or an insurance company). Travellers may contact this entity or, where applicable, the competent authority (contact details, including name, geographical address, email and telephone number) if the services are denied because of XY's</p>				року од годину дана након усвајања закона.	
--	---	--	--	--	---	--

insolvency. Note: This insolvency protection does not cover contracts with parties other than XY, which can be performed despite XY's insolvency. Directive (EU) 2015/2302 as transposed into the national law (hyperlink)					
--	--	--	--	--	--

1. Назив прописа Европске уније: <u>Directive 98/6/EC of the European Parliament and of the Council of 16 February 1998 on consumer protection in the indication of the prices of products offered to consumers</u>	2. CELEX ознака ЕУ прописа 31998L0006
3. Овлашћени предлагач прописа: Влада	4. Датум израде табеле:
Обрађивач: Министарство трговине, туризма и телекомуникација	25.05.2021.
5. Назив прописа чије одредбе су предмет анализе усклађености са прописом Европске уније:	6. Бројчане ознаке (шифре) планираних прописа из базе НПАА:
Предлог закона о заштити потрошача Draft Law on Consumer Protection	2017-516
7. Alignment of national law with EU legislation	

a)	a1)	b)	b1)	c)	d)	e)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ¹	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
1	The purpose of this Directive is to stipulate indication of the selling price and the price per unit of measurement of products offered			НП		

	by traders to consumers in order to improve consumer information and to facilitate comparison of prices.					
2a	(a) selling price shall mean the final price for a unit of the product, or a given quantity of the product, including VAT and all other taxes;			ПУ	Регулисано чланом 35. ст.1 Закона о трговини Трговац је дужан да на јасан, несумњив, лако уочљив и читљив начин истакне продајну цену на роби односно амбалажи, непосредно поред робе или у случају даљинске трговине непосредно поред приказа или описа робе.	Члан 6. Предлога закона садржи упућујућу норму о истицању цене: Трговац је дужан да, осим ако овим законом није другачије прописано, на недвосмислен, читак и лако уочљив начин истакне продајну и јединичну цену робе или услуге, у складу са прописима који уређују трговину.
2b	(b) unit price shall mean the final price, including VAT and all other taxes, for one kilogramme, one litre, one metre, one square metre or one cubic metre of the product or a different single unit of quantity which is widely and customarily used in the Member State concerned in the marketing of specific products;			ПУ	Регулисано чланом 35. ст.8. Закона о трговини Јединична цена јесте коначна цена, укључујући и порез, по јединици мере, као што је килограм, литар, метар, квадратни метар, кубни метар или друга јединица мере која се уобичајено користи у промету одређене робе/услуге.	Члан 6. Предлога закона садржи упућујућу норму о истицању цене: Трговац је дужан да, осим ако овим законом није другачије прописано, на недвосмислен, читак и лако уочљив начин истакне продајну и јединичну цену робе или услуге, у складу са прописима који уређују трговину.
2c	(c) products sold in bulk shall mean products which are not pre-packaged and are measured in the presence of the consumer;			ПУ	Регулисано чланом 35. ст.5. Закона о трговини Претходно упакована роба је роба упакована без присуства купца, при чему се количина те робе не може променити без промене паковања односно без отварања паковања при чему настаје видно оштећење.	Члан 6. Предлога закона садржи упућујућу норму о истицању цене: Трговац је дужан да, осим ако овим законом није другачије прописано, на недвосмислен, читак и

						лако уочљив начин истакне продајну и јединичну цену робе или услуге, у складу са прописима који уређују трговину.
2d	(d) trader shall mean any natural or legal person who sells or offers for sale products which fall within his commercial or professional activity;	5.1.2.	2) трговац је правно лице, предузетник или физичко лице које наступа на тржишту у оквиру своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе, укључујући и друга лица која послују у његово име или за његов рачун;	ПУ		
2e	(e) consumer shall mean any natural person who buys a product for purposes that do not fall within the sphere of his commercial or professional activity.	5.1.1.	1) потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;	ПУ		
3.1	The selling price and the unit price shall be indicated for all products referred to in Article 1, the indication of the unit price being subject to the provisions of Article 5. The unit price need not be indicated if it is identical to the sales price.			ПУ	Регулисано чланом 35. ст.9. Закона о трговини Јединична цена се не мора посебно истицати ако је једнака продајној цени.	Члан 6. Предлога закона садржи упућујућу норму о истицању цене: Трговац је дужан да, осим ако овим законом није другачије прописано, на недвосмислен, читак и лако уочљив начин истакне продајну и јединичну цену робе или услуге, у складу са прописима који уређују трговину.
3.2	Member States may decide not to apply paragraph 1 to: - products supplied in the course of the provision of a service, - sales by auction and sales of works of art and antiques.			ПУ	Регулисано чланом 35. ст.18. Закона о трговини Одредбе овог члана не примењују се на продају путем јавног надметања	Члан 6. Предлога закона садржи упућујућу норму о истицању цене: Трговац је дужан да, осим ако овим законом није другачије прописано, на недвосмислен, читак и

						лако уочљив начин истакне продајну и јединичну цену робе или услуге, у складу са прописима који уређују трговину.
3.3	For products sold in bulk, only the unit price must be indicated.			ПУ	Регулисано чланом 35. ст.6. Закона о трговини Продајна цена се за робу која није упакована него се мери у присуству потрошача, обрачунава по килограму, литру, метру, квадратном метру, кубном метру или другој јединици мере која се уобичајено користи за одређену робу.	Члан 6. Предлога закона садржи упућујућу норму о истицању цене: Трговац је дужан да, осим ако овим законом није другачије прописано, на недвосмислен, читак и лако уочљив начин истакне продајну и јединичну цену робе или услуге, у складу са прописима који уређују трговину.
3.4	Any advertisement which mentions the selling price of products referred to in Article 1 shall also indicate the unit price subject to Article 5.			НП		
4	1.The selling price and the unit price must be unambiguous, easily identifiable and clearly legible. Member States may provide that the maximum number of prices to be indicated be limited. 2.The unit price shall refer to a quantity declared in accordance with national and Community provisions. Where national or Community provisions require the indication of the net weight and the net drained weight for certain pre-packed products, it shall be sufficient to indicate the unit price of the net drained weight.			ПУ	Регулисано чланом 35. ст.1, 14,15 и 16. Закона о трговини Трговац је дужан да на јасан, несумњив, лако уочљив и читљив начин истакне продајну цену на роби односно амбалажи, непосредно поред робе или у случају даљинске трговине непосредно поред приказа или описа робе. Цена се истиче у динарима. Изузетно од става 14. овог члана, трговац који обавља електронску трговину која је истовремено усмерена на потрошаче у Републици Србији и на 13 потрошаче у иностранству, може истицати	Члан 6. Предлога закона садржи упућујућу норму о истицању цене: Трговац је дужан да, осим ако овим законом није другачије прописано, на недвосмислен, читак и лако уочљив начин истакне продајну и јединичну цену робе или услуге, у складу са прописима који уређују трговину.

					<p>цену и у иностранској валути на начин којим се потрошачу даје могућност да изабере валуту у којој ће се приказати продајна цена робе/услуге из целокупне понуде тог трговца. У случају из овог става, трговац је дужан да обезбеди да се потрошачу који електронској трговини приступа из Републике Србије цена приказује прво у динарима. Изузетно од ст. 14. и 15. овог члана, трговац може да истиче цену само у иностранској валути у следећим случајевима:</p> <p>1) са назнаком обрачуног курса, у трговини услугама у туризму које су у непосредној вези са иностранством, возилима односно у другим случајевима када је у складу са посебним прописима дозвољено истицање цене у Републици Србији у иностранској валути, а плаћање се извршава у динарима; 2) ако се у складу са законом којим се уређује девизно пословање плаћање робе/услуге у Републици Србији може извршити и у девизама; 3) ако електронска трговина није усмерена на потрошаче у Републици Србији.</p>	
5	<p>1. Member States may waive the obligation to indicate the unit price of products for which such indication would not be useful because of the products' nature or purpose or would be liable to create confusion.</p> <p>2. With a view to implementing paragraph 1, Member States may, in the case of non-food products, establish a list of the products or product categories to which the obligation to indicate the unit price shall remain applicable.</p>			НП	За земље чланице ЕУ	

6	If the obligation to indicate the unit price were to constitute an excessive burden for certain small retail businesses because of the number of products on sale, the sales area, the nature of the place of sale, specific conditions of sale where the product is not directly accessible for the consumer or certain forms of business, such as certain types of itinerant trade, Member States may, for a transitional period following the date referred to in Article 11 (1), provide that the obligation to indicate the unit price of products other than those sold in bulk, which are sold in the said businesses, shall not apply, subject to Article 12.			НП	За земље чланице ЕУ	
7	Member States shall provide appropriate measures to inform all persons concerned of the national law transposing this Directive.			НП	Прелазне и завршне одредбе	
8	Member States shall lay down penalties for infringements of national provisions adopted in application of this Directive, and shall take all necessary measures to ensure that these are enforced. These penalties must be effective, proportionate and dissuasive.			ПУ	Регулисано чланом 67. ст.1 тачка 5) Закона о трговини Новчаном казном од 100.000,00 динара казниће се за прекршај правно лице ако: не истакне цену у складу са чланом 35. овог закона;	Члан 6. Предлога закона садржи упућујућу норму о истицању цене: Трговац је дужан да, осим ако овим законом није другачије прописано, на недвосмислен, читак и лако уочљив начин истакне продајну и јединичну цену робе или услуге, у складу са прописима који уређују трговину.
9	1. The transition period of nine years referred to in Article 1 of Directive 95/58/EC of the European Parliament and of the Council of 29 November 1995 amending Directive 79/581/EEC on consumer protection in the indication of the prices of foodstuffs and Directive 88/314/EEC on consumer protection in the indication of the prices of non-food products (8) shall be			НП		

	<p>extended until the date referred to in Article 11(1) of this Directive.</p> <p>2. Directives 79/581/EEC and 88/314/EEC shall be repealed with effect from the date referred to in Article 11 (1) of this Directive.</p>					
10	<p>This Directive shall not prevent Member States from adopting or maintaining provisions which are more favourable as regards consumer information and comparison of prices, without prejudice to their obligations under the Treaty.</p>			HII		
11	<p>1. Member States shall bring into force the laws, regulations and administrative provisions necessary to comply with this Directive not later than 18 March 2000. They shall forthwith inform the Commission thereof. The provisions adopted shall be applicable as of that date.</p> <p>When Member States adopt these measures, they shall contain a reference to this Directive or shall be accompanied by such reference at the time of their official publication. The methods of making such reference shall be laid down by Member States.</p> <p>2. Member States shall communicate to the Commission the text of the provisions of national law which they adopt in the field governed by this Directive.</p> <p>3. Member States shall communicate the provisions governing the penalties provided for in Article 8, and any later amendments thereto.</p>			HII		
12	<p>The Commission shall, not later than three years after the date referred to in Article 11(1), submit to the European Parliament and the Council a comprehensive report on the application of this Directive, in particular on the application of Article 6, accompanied by a proposal.</p> <p>The European Parliament and the Council shall, on this basis, re-examine the provisions of Article 6 and shall act, in accordance with the Treaty, within three years of the presentation by the Commission</p>			HII		

	of the proposal referred to in the first paragraph.					
13	This Directive shall enter into force on the day of its publication in the Official Journal of the European Communities.			III		
14	This Directive is addressed to the Member States.			III		

1. Назив прописа Европске уније : Directive 2008/122/EC of the European Parliament and of the Council of 14 January 2009 on the protection of consumers in respect of certain aspects of timeshare, long-term holiday product, resale and exchange contracts (OJ L 033 , 03/02/2009 P. 0010 - 0030) Директива 2008/122/ЕЗ Евроског парламента и Савета од 14 јануара 2009 о заштити потрошача у погледу појединих аспеката уговора временски подељеном коришћењу непокретности, дугорочним производима за одмор и њихову препродају и размену	2. „CELEX” ознака ЕУ прописа 32008L0122
3. Овлашћени предлагач прописа: Влада	4. Датум израде табеле
Обрађивач: Министарство трговине, туризма и телекомуникација	25.05.2021.
5. Назив прописа чије одредбе су предмет анализе усклађености са прописом Европске уније:	6. Бројчане ознаке (шифре) планираних прописа из базе НПАА:
Предлог закона о заштити потрошача Draft Law on Consumer Protection	2017-516
7. Усклађеност одредаба прописа са одредбама прописа ЕУ	

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ⁷	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
1	The purpose of this Directive is to contribute to the proper functioning of the internal market and to achieve a high level of consumer protection, by approximating the laws, regulations and administrative provisions of the Member States in respect of certain aspects of the marketing, sale and resale of timeshares and long-term holiday products as well as exchange contracts.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	

⁷ Потпуно усклађено - ПУ, делимично усклађено - ДУ, неусклађено - НУ, непреносиво – НП

2.1.a.	"timeshare contract" means a contract of a duration of more than one year under which a consumer, for consideration, acquires the right to use one or more overnight accommodation for more than one period of occupation;	5.1.35	уговор о временски подељеном коришћењу непокретности (тајм-шеринг) је уговор којим се трговац обавезује да потрошачу да на коришћење у два или више наврата једну или више непокретности у којима се може преноћити, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду и закључује се на рок од најмање годину дана или са могућношћу прећутног продужења;	ПУ		
2.1.b.	"long-term holiday product contract" means a contract of a duration of more than one year under which a consumer, for consideration, acquires primarily the right to obtain discounts or other benefits in respect of accommodation, in isolation or together with travel or other services;	5.1.36	уговор о трајним олакшицама за одмор је уговор којим се трговац обавезује да потрошачу да попуст или друге привилегије и олакшице у погледу смештаја за одмор, посебно или уз услугу путовања, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду и закључује се на рок од најмање годину дана или са могућношћу прећутног продужења;	ПУ		
2.1.c.	"resale contract" means a contract under which a trader, for consideration, assists a consumer to sell or buy a timeshare or a long-term holiday product;	5.1.37	уговор о помоћи приликом препродаје је уговор којим се трговац обавезује да потрошачу пружи помоћ приликом куповине или продаје временски подељеног коришћења непокретности или трајних олакшица за одмор, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду;	ПУ		
2.1.d.	"exchange contract" means a contract under which a consumer, for consideration, joins an exchange system which allows that consumer access to overnight accommodation or other services in exchange for granting to other persons temporary access to the benefits of the rights deriving from that consumer's timeshare contract;	5.1.38	уговор о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности је уговор којим се трговац обавезује да потрошача укључи у систем размене временски подељеног коришћења непокретности, с тим да потрошачи могу да уступе узајамно на одређено време права из уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду;	ПУ		

2.1.e.	"trader" means a natural or legal person who is acting for purposes relating to that person's trade, business, craft or profession and anyone acting in the name of or on behalf of a trader;	5.1.2	трговац је правно лице, предузетник или физичко лице које наступа на тржишту у склопу своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе, укључујући и друга лица која послују у његово име или за његов рачун;	ПУ		
2.1.f.	"consumer" means a natural person who is acting for purposes which are outside that person's trade, business, craft or profession;	5.1.1	потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;	ПУ		
2.1.g.	"ancillary contract" means a contract under which the consumer acquires services which are related to a timeshare contract or long-term holiday product contract and which are provided by the trader or a third party on the basis of an arrangement between that third party and the trader;	5.1.17	повезани уговор је уговор на основу којег потрошач прибавља робу или услуге које су у вези са уговором закљученим на даљину или уговором закљученим изван пословних просторија трговца, у којем робу испоручује или услуге пружа трговац или треће лице на основу споразума између трећег лица и трговца;	ПУ		
2.1.h.	"durable medium" means any instrument which enables the consumer or the trader to store information addressed personally to him in a way which is accessible for future reference for a period of time adequate for the purposes of the information and which allows the unchanged reproduction of the information stored;	5.1.44	трајни носач записа је сваки инструмент који омогућава потрошачу или трговцу да сачува податке који су намењени њему лично, на начин да подаци остану доступни за будућу употребу током раздобља примереног сврси информације који омогућава непромењену репродукцију сачуваних података, као што су папир, електронска пошта, CD-rom, DVD, меморијска картица и чврсти диск (hard disk) рачунара.	ПУ		
2.1.i.	"code of conduct" means an agreement or set of rules not imposed by law, regulation or administrative provision of a Member State which defines the behaviour of traders who undertake to be bound by the code in relation to one or more particular commercial practices or business sectors;	5.1.42	кодекс добре пословне праксе је споразум или скуп правила која нису предвиђена законом, подзаконским актима или управним актима, која дефинишу понашање трговаца који прихватају обавезе из кодекса у вези са једном или више посебних пословних пракси или привредних делатности;	ПУ		
2.1.j.	"code owner" means any entity, including a trader or group of traders, which is responsible for the formulation and revision of a code of conduct and/or for monitoring compliance with the code by those who have undertaken to be bound by it.	5.1.43	доносилац кодекса добре пословне праксе означава лице укључујући и трговца или групу трговаца која је одговорно за формулисање и ревизију кодекса добре пословне праксе и/или надзор над применом кодекса од стране оних који су се њиме обавезали;	ПУ		

2.2.	In calculating the duration of a timeshare contract or a long-term holiday product contract, as defined in points (a) and (b) of paragraph 1 respectively, any provision in the contract allowing for tacit renewal or prolongation shall be taken into account.	5.1.35	уговор о временски подељеном коришћењу непокретности (тајм-шеринг) је уговор којим се трговац обавезује да потрошачу да на коришћење у два или више наврата једну или више непокретности у којима се може преноћити, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду и закључује се на рок од најмање годину дана или са могућношћу прећутног продужења;	ПУ		
3.1.	Member States shall ensure that any advertising specifies the possibility of obtaining the information referred to in Article 4(1) and indicates where it can be obtained.	120.1	Приликом оглашавања и нуђења временски подељеног коришћења непокретности, трајних олакшица за одмор, помоћи приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности и трајних олакшица за одмор или омогућавања размене временски подељеног коришћења непокретности, трговац је дужан да обавести потрошача о условима и начину за добијање обавештења из члана 119. овог закона.	ПУ		
3.2.	Where a timeshare, long-term holiday product, resale or exchange contract is to be offered to a consumer in person at a promotion or sales event, the trader shall clearly indicate in the invitation the commercial purpose and the nature of the event.	120.2	У случају да приликом промотивног или продајног догађаја, трговац нуди лично потрошачу да закључе уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје или уговор о омогућавању размене, дужан је да јасно истакне промотивну или продајну сврху тог догађаја.	ПУ		
3.3.	The information referred to in Article 4(1) shall be available to the consumer at any time during the event.	120.2-3	У случају да приликом промотивног или продајног догађаја, трговац нуди лично потрошачу да закључе уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје или уговор о омогућавању размене, дужан је да јасно истакне промотивну или продајну сврху тог догађаја. Трговац мора омогућити да обавештење из члана 119. овог закона буде доступно потрошачу за време трајања промотивног	ПУ		

			или продајног догађаја.			
3.4.	A timeshare or a long-term holiday product shall not be marketed or sold as an investment.	120.4	Временски подељено коришћење непокретности и трајне олакшице за одмор не могу се оглашавати или продавати у смислу улагања	ПУ		
4.1.	In good time before the consumer is bound by any contract or offer, the trader shall provide the consumer, in a clear and comprehensible manner, with accurate and sufficient information, as follows:	119.1. - 2.	Трговац је дужан да потрошача у примереном року пре закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности трајне олакшице за одмор, помоћ приликом препродаје, омогућавање размене тачно и потпуно обавести о подацима наведеним у стандардним информативним обрасцима за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене. Обавештења из става 1. овог члана трговац је дужан да достави потрошачу без накнаде, у писаној форми, на папиру, другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, који је лако доступан потрошачу, на уочљив, разумљив и необмањујући начин	ПУ		
4.1.a	in the case of a timeshare contract: by means of the standard information form as set out in Annex I and information as listed in Part 3 of that form;	119.3	Министар надлежан за послове туризма ближе прописује садржину информативних образаца за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене.	ДУ	Потпуна усклађеност постићи ће се подзаконским актом министра	
4.1.b	in the case of a long-term holiday product contract: by means of the standard information form as set out in Annex II and information as listed in Part 3 of that form;	119.3	Министар надлежан за послове туризма ближе прописује садржину информативних образаца за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене.	ДУ	Потпуна усклађеност постићи ће се подзаконским актом министра	
4.1.c	in the case of a resale contract: by means of the standard information form as set out in Annex	119.3	Министар надлежан за послове туризма	ДУ	Потпуна усклађеност постићи ће се	

	III and information as listed in Part 3 of that form;		ближе прописује садржину информативних образаца за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене.		подзаконским актом министра	
4.1.d	in the case of an exchange contract: by means of the standard information form as set out in Annex IV and information as listed in Part 3 of that form.	119.3	Министар надлежан за послове туризма ближе прописује садржину информативних образаца за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене.	ДУ	Потпуна усклађеност постићи ће се подзаконским актом министра	
4.2.	The information referred to in paragraph 1 shall be provided, free of charge, by the trader on paper or on another durable medium which is easily accessible to the consumer.	119.1. - 2.	Трговац је дужан да потрошача у примереном року пре закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности трајне олакшице за одмор, помоћ приликом препродаје, омогућавање размене тачно и потпуно обавести о подацима наведеним у стандардним информативним обрасцима за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене. Обавештења из става 1. овог члана трговац је дужан да достави потрошачу без накнаде, у писаној форми, на папиру, другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, који је лако доступан потрошачу, на уочљив, разумљив и необмањујући начин.	ПУ		
4.3.	Member States shall ensure that the information referred to in paragraph 1 is drawn up in the language or one of the languages of the Member State in which the consumer is resident or a national, at the choice of the consumer, provided it is an official language of the Community.			НП	Обавеза чланица ЕУ	
5.1.1	Member States shall ensure that the contract is in	121.1-2	Уговор о временски подељеном	ПУ		

	writing, on paper or on another durable medium, and drawn up in the language or one of the languages of the Member State in which the consumer is resident or a national, at the choice of the consumer, provided it is an official language of the Community.		коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене закључују се у писаној форми, обавезно морају бити на српском језику. У случају закључења уговора из става 1. Овог члана трговац је у обавези да на папиру или на другом трајном носачу записа потрошачу достави и оверен превод уговора на језику дестинације на којој се непокретност налази.			
5.1.2	However, the Member State in which the consumer is resident may require that in addition: (a) in every instance, the contract be provided to the consumer in the language or one of the languages of that Member State, provided it is an official language of the Community; (b) in the case of a timeshare contract concerning one specific immovable property, the trader provide the consumer with a certified translation of the contract in the language or one of the languages of the Member State in which the property is situated, provided it is an official language of the Community.			НП	Опциона одредба	
5.1.3	The Member State on whose territory the trader carries out sale activities may require that, in every instance, the contract be provided to the consumer in the language or one of the languages of that Member State, provided it is an official language of the Community.			НП	Опциона одредба	
5.2.1	The information referred to in Article 4(1) shall form an integral part of the contract and shall not be altered unless the parties expressly agree otherwise or the changes result from unusual and unforeseeable circumstances beyond the trader's control, the consequences of which could not have been avoided even if all due care had been exercised.	121.4	У случају закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, подаци из члана 119. овог закона постају његов саставни део, обавезују трговца и не могу се мењати, осим ако уговорне стране изричито уговоре другачије или ако промене настану услед више силе.	ПУ		
5.2.2	These changes shall be communicated to the	121.5 - 6.	Трговац је дужан да у примереном року	ПУ		

	consumer on paper or on another durable medium easily accessible to him, before the contract is concluded.		пре закључења уговора из става 1. овог члана, обавести потрошача о свакој промени података из члана 119. овог закона, у писаној форми, на папиру, другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, који је доступан потрошачу. Трговац је дужан да у уговору из става 1. овог члана изричито наведе сваку промену података из члана 119. овог закона која настане у периоду од обавештавања потрошача о подацима до закључења уговора.			
5.2.3	The contract shall expressly mention any such changes.	121.5 - 6.	Трговац је дужан да у примереном року пре закључења уговора из става 1. овог члана, обавести потрошача о свакој промени података из члана 119. овог закона, у писаној форми, на папиру, другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, који је доступан потрошачу. Трговац је дужан да у уговору из става 1. овог члана изричито наведе сваку промену података из члана 119. овог закона која настане у периоду од обавештавања потрошача о подацима до закључења уговора.	ПУ		
5.3.	In addition to the information referred to in Article 4(1), the contract shall include: (a) the identity, place of residence and signature of each of the parties; and (b) the date and place of the conclusion of the contract.	121.7.	Уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности поред података из члана 119. овог закона, мора да садржи: 1) податке о датуму и месту закључења уговора; 2) име, пребивалиште и потпис потрошача; 3) назив односно име, пребивалиште односно седиште и потпис трговца односно име, пребивалиште и потпис овлашћеног лица трговца.	ПУ		
5.4.1	Before the conclusion of the contract, the trader shall explicitly draw the consumer's attention to	121.8.	Трговац је дужан да у примереном року пре закључења уговора потрошача	ПУ		

	the existence of the right of withdrawal, the length of the withdrawal period referred to in Article 6, and the ban on advance payments during the withdrawal period referred to in Article 9.		изричито обавести о: 1) праву потрошача на одустанак од уговора; 2) року у коме потрошач може да одустане од уговора; 3) забрани плаћања цене унапред пре истека рока у коме трговац може да одустане од уговора.			
5.4.2	The corresponding contractual clauses shall be signed separately by the consumer.	121.8 - 9.	Трговац је дужан да у примереном року пре закључења уговора потрошача изричито обавести о: 1) праву потрошача на одустанак од уговора; 2) року у коме потрошач може да одустане од уговора; 3) забрани плаћања цене унапред пре истека рока у коме трговац може да одустане од уговора. У случају закључења уговора, потрошач мора да одвојено од потписивања уговора потпише уговорне одредбе које се односе на права потрошача из става 8. овог члана.	ПУ		
5.4.3	The corresponding contractual clauses shall be signed separately by the consumer. The contract shall include a separate standard withdrawal form, as set out in Annex V, intended to facilitate the exercise of the right of withdrawal in accordance with Article 6.	121.10.	Образац за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности саставни је део тих уговора.	ПУ		
5.5.	The consumer shall receive a copy or copies of the contract at the time of its conclusion.	121.3.	Трговац је дужан да после потписивања уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности потрошачу преда најмање један примерак потписаног уговора.	ПУ		
6.1.	In addition to the remedies available to the consumer under national law in the event of breach of the provisions of this Directive, Member States shall ensure that the consumer is	122.1.	Потрошач може да одустане од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор,	ПУ		

	given a period of 14 calendar days to withdraw from the timeshare, long-term holiday product, resale or exchange contract, without giving any reason.		уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, без обавезе да наведе разлоге за одустанак, у року од 14 дана о дана пријема закљученог уговора.			
6.2.	The withdrawal period shall be calculated: (a) from the day of the conclusion of the contract or of any binding preliminary contract; or (b) from the day when the consumer receives the contract or any binding preliminary contract if it is later than the date referred to in point (a).	122.1	Потрошач може да одустане од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, без обавезе да наведе разлоге за одустанак, у року од 14 дана о дана пријема закљученог уговора.	ПУ		
6.3.1a	The withdrawal period shall expire: (a) after one year and 14 calendar days from the day referred to in paragraph 2 of this Article, where a separate standard withdrawal form as required by Article 5(4) has not been filled in by the trader and provided to the consumer in writing, on paper or on another durable medium;	123.1	Ако трговац није доставио потрошачу образац за одустанак од уговора у писаној форми, на папиру или на другом трајном носачу записа, потрошач може да одустане од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора односно предуговора о трајним олакшицама за одмор, уговора односно предуговора о помоћи приликом препродаје и уговора односно предуговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности у року од годину и 14 дана од дана пријема закљученог уговора односно предуговора.	ПУ		
6.3.1b	after three months and 14 calendar days from the day referred to in paragraph 2 of this Article, where the information referred to in Article 4(1), including the applicable standard information form set out in Annexes I to IV, has not been provided to the consumer in writing, on paper or on another durable medium.	123.3.	Ако трговац не обавести потрошача о подацима из члана 119. овог закона у писаној форми, на папиру, другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, потрошач има право да одустане од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за одмор, помоћи приликом препродаје и омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности у року од 3 месеца и 14 дана од дана када је примио примерак закљученог уговора односно предуговора.	ПУ		

6.3.2	In addition, Member States shall provide for appropriate penalties in accordance with Article 15, in particular in the event that, on expiry of the withdrawal period, the trader has failed to comply with the information requirements set out in this Directive.	187.1.45-57	Новчаном казном у износу од 300.000,00 до 2.000.000,00 динара, казниће се за прекршај правно лице ако: (...) Поступи супротно...чл. 119-127 За радње из става 1. овог члана казниће се физичко лице или одговорно лице у правном лицу новчаном казном од 50.000,00 до 150.000,00 динара. За радње из става 1. овог члана казниће се предузетник новчаном казном од 50.000,00 до 500.000,00 динара.	ПУ		
6.4.	Where a separate standard withdrawal form as required by Article 5(4) has been filled in by the trader and provided to the consumer in writing, on paper or on another durable medium, within one year from the day referred to in paragraph 2 of this Article, the withdrawal period shall start from the day the consumer receives that form. Similarly, where the information referred to in Article 4(1), including the applicable standard information form set out in Annexes I to IV, has been provided to the consumer in writing, on paper or on another durable medium, within three months from the day referred to in paragraph 2 of this Article, the withdrawal period shall start from the day the consumer receives such information.	123.2 123.4.	Ако трговац достави потрошачу образац за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности пре истека годину дана од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора односно предуговора, рок за одустанак од уговора рачуна се од дана када је потрошач примио образац за одустанак од уговора. Ако трговац достави потрошачу обавештење о подацима из члана 119. овог закона пре истека 3 месеца од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора, односно предуговора, рок за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности рачуна се од дана када је потрошач примио обавештење.	ПУ		
6.5.	In the event that the exchange contract is offered to the consumer together with and at the same time as the timeshare contract, only a single withdrawal period in accordance with paragraph	122.2.	У случају истовременог закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности и уговора о омогућавању размене временски	ПУ		

	1 shall apply to both contracts. The withdrawal period for both contracts shall be calculated according to the provisions of paragraph 2 as they apply to the timeshare contract.		подељеног коришћења непокретности, рок за одустанак од уговора рачуна се од дана пријема закљученог уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.			
7	Where the consumer intends to exercise the right of withdrawal the consumer shall, before the expiry of the withdrawal period, notify the trader on paper or on another durable medium of the decision to withdraw. The consumer may use the standard withdrawal form set out in Annex V and provided by the trader in accordance with Article 5(4). The deadline is met if the notification is sent before the withdrawal period has expired.	124.	Изјава којом потрошач одустаје од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности производи правно дејство ако је дата у писаној форми, на папиру или на другом трајном носачу записа. Изјаву из става 1. овог члана потрошач може доставити трговцу на обрасцу за одустанак од уговора. Изјава из става 2. овог члана сматра се благовременом ако је послата пре истека рока за одустанак од уговора.	ПУ		
8.1.	The exercise of the right of withdrawal by the consumer terminates the obligation of the parties to perform the contract.	125.1.	Одустанком од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, престају обавезе уговорних страна да изврше односно закључе уговор.	ПУ		
8.2.	Where the consumer exercises the right of withdrawal, the consumer shall neither bear any cost nor be liable for any value corresponding to the service which may have been performed before withdrawal.	125.2.	Потрошач има право да одустане од уговора без накнаде трошкова и није дужан да плати услуге које су му пружене пре одустанка од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.	ПУ		
9.1.	Member States shall ensure that in relation to timeshare, long-term holiday product and exchange contracts any advance payment, provision of guarantees, reservation of money on accounts, explicit acknowledgement of debt or	126.1.	Код уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски	ПУ		

	any other consideration to the trader or to any third party by the consumer before the end of the withdrawal period according to Article 6, is prohibited.		подељеног коришћења, забрањено је уговарање плаћања унапред, пружања средстава обезбеђења, резервисање новца на рачунима, изричитог признања дуга или другог извршења обавезе према трговцу или трећем лицу пре истека рока за одустанак од уговора.			
9.2.	Member States shall ensure that in relation to resale contracts any advance payment, provision of guarantees, reservation of money on accounts, explicit acknowledgement of debt or any other consideration to the trader or to any third party by the consumer before the actual sale takes place or the resale contract is otherwise terminated, is prohibited.	126.2.	Код уговора о помоћи приликом препродаје, забрањено је уговарање плаћања, пружања средстава обезбеђења, изричитог признања дуга или другог извршења обавезе према трговцу или трећем лицу пре закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности и уговора о трајним олакшицама за одмор, односно пре него што трговац на други начин испуни обавезе из уговора о помоћи приликом препродаје.	ПУ		
10.1.	For long-term holiday product contracts, payment shall be made according to a staggered payment schedule. Any payment of the price specified in the contract otherwise than in accordance with the staggered payment schedule shall be prohibited. The payments, including any membership fee, shall be divided into yearly instalments, each of which shall be of equal value. The trader shall send a written request for payment, on paper or on another durable medium, at least fourteen calendar days in advance of each due date.	127.1. 127.3 - 4.	Код уговора о трајним олакшицама за одмор трговац је дужан да потрошачу омогући плаћање цене у оброчним отплатама, у једнаким годишњим износима за време трајања уговора. Укупан износ потрошачевих обавеза, укључујући чланарину, обрачунава се у једнаким годишњим ратама. Трговац је дужан да потрошачу пошаље захтев за плаћање сваке оброчне отплате у писаној форми, на папиру, другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, најкасније 14 дана пре дана њеног доспећа.	ПУ		
10.2.	From the second instalment payment onwards, the consumer may terminate the contract without incurring any penalty by giving notice to the trader within fourteen calendar days of receiving the request for payment of each instalment. This right shall not affect rights to terminate the contract under existing national legislation.	127.5.	После исплате прве оброчне отплате, потрошач може без камате да одустане од уговора о трајним олакшицама за одмор достављањем обавештења о одустанку од уговора трговцу, у року од 14 дана од дана пријема захтева за плаћање рате.	ПУ	Предлог не задира у друге врсте раскида	
11.1.	Member States shall ensure that, where the consumer exercises the right to withdraw from the timeshare or long-term holiday product	128.1.	Ако потрошач одустане од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним	ПУ		

	contract, any exchange contract ancillary to it or any other ancillary contract is automatically terminated, at no cost to the consumer.		олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, сматра се да престају да важе сви повезани уговори без додатних трошкова за потрошача, укључујући уговор о кредиту без обзира на то да ли је потрошачу кредит одобрио трговац или треће лице.			
11.2.	Without prejudice to Article 15 of Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers [10], where the price is fully or partly covered by a credit granted to the consumer by the trader, or by a third party on the basis of an arrangement between the third party and the trader, the credit agreement shall be terminated, at no cost to the consumer, where the consumer exercises the right to withdraw from the timeshare, long-term holiday product, resale or exchange contract.	128.1. - 2.	Ако потрошач одустане од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, сматра се да престају да важе сви повезани уговори без додатних трошкова за потрошача, укључујући уговор о кредиту без обзира на то да ли је потрошачу кредит одобрио трговац или треће лице. Ако је потрошачу кредит одобрило треће лице, трговац је дужан да обавести даваоца кредите о одустанку од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности обавести даваоца кредита.	ПУ		
11.3.	The Member States shall lay down detailed rules on the termination of such contracts.			НУ	Није предмет овог закона. Види Закон о облигационим односима	
12.1.	Member States shall ensure that, where the law applicable to the contract is the law of a Member State, consumers may not waive the rights conferred on them by this Directive.	3.1.	Потрошач не може да се одрекне права утврђених овим законом.	ПУ		
12.2.	Where the applicable law is that of a third country, consumers shall not be deprived of the protection granted by this Directive, as	3.5.	Овај закон примењује се и на уговоре који за циљ или последицу имају изигравање примене његових одредаба.	ПУ	Види и члан 5 Закона о решавању сукоба закона с прописима	

	implemented in the Member State of the forum if: - any of the immovable properties concerned is situated within the territory of a Member State, or, - in the case of a contract not directly related to immovable property, the trader pursues commercial or professional activities in a Member State or, by any means, directs such activities to a Member State and the contract falls within the scope of such activities.				других земаља и члан 1105 Закона о облигационим односима	
13.1.	Member States shall ensure that, in the interests of consumers, adequate and effective means exist to ensure compliance by traders with this Directive.	153.	У поступку вансудског решавања потрошачког спора стране су равноправне.	ПУ		
13.2.	The means referred to in paragraph 1 shall include provisions whereby one or more of the following bodies, as determined by national law, shall be entitled to take action in accordance with national law before the courts or competent administrative bodies to ensure that the national provisions for implementing this Directive are applied: (a) public bodies and authorities or their representatives; (b) consumer organisations with a legitimate interest in protecting consumers; (c) professional organisations with a legitimate interest in taking such action.	143.1.2 171.1.2 174.	Удружења и савези који су уписани у Евиденцију у складу с овим, имају право: 2) на покретање поступка за заштиту колективног интереса потрошача у складу са чланом 174. овог закона; Министарство покреће и води поступак утврђивања повреде колективног интереса потрошача по службеној дужности ако у поступку надзора, на основу достављених иницијатива, информација и других расположивих података основано претпостави да неко чињење или нечињење учесника на тржишту, а посебно постојање неправичне уговорне одредбе, угрожава или прети да угрози колективни интерес потрошача. Поступак заштите колективног интереса потрошача може да се води против трговца односно удружења трговаца чија су поступања у сушпротности са одредбама овог закона, или ако уговара неправичне уговорне одредбе у смислу овог закона. Захтев за заштиту колективног	ПУ		

			интереса потрошача могу да поднесу евидентирана удружења односно савези из члана 140. овог закона.			
14.1.1	Member States shall take appropriate measures to inform consumers of the national law transposing this Directive and shall encourage, where appropriate, traders and code owners to inform consumers of their codes of conduct.	24.3.	Министарство подстиче трговце или групу трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе да обавештавају потрошаче о постојању и садржини тог кодекса.	ПУ		
14.1.2	The Commission shall encourage the drawing up at Community level, particularly by professional bodies, organisations and associations, of codes of conduct aimed at facilitating the implementation of this Directive, in conformity with Community law. It shall also encourage traders and their branch organisations to inform consumers of any such codes, including, where appropriate, by means of a specific marking.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
14.2.	Member States shall encourage the setting up or development of adequate and effective out-of-court complaints and redress procedures for the settlement of consumer disputes under this Directive and shall, where appropriate, encourage traders and their branch organisations to inform consumers of the availability of such procedures.			ДУ	Види Поглавље XIII	
15.1.	Member States shall provide for appropriate penalties in the event of a trader's failure to comply with the national provisions adopted pursuant to this Directive.			ДУ	Нису сва кршења обавеза трговца санкционисана прекршајем	
15.2.	Those penalties shall be effective, proportionate and dissuasive.			НП		
16	Transposition			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
17	Review			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
18	Repeal			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
19	Entry into force			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
20	Addressees			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
A1	STANDARD INFORMATION FORM FOR TIMESHARE CONTRACTS	119.3.	Министар надлежан за послове туризма ближе прописује садржину	ДУ	Потпуна усклађеност постићи ће се	

			информативних образаца за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене.		подазаконским актом.	
A2	STANDARD INFORMATION FORM FOR LONG-TERM HOLIDAY PRODUCT CONTRACTS	119.3.	Министар надлежан за послове туризма ближе прописује садржину информативних образаца за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене.	ДУ	Потпуна усклађеност постићи ће се подзаконским актом.	
A3	STANDARD INFORMATION FORM FOR RESALE CONTRACTS	119.3.	Министар надлежан за послове туризма ближе прописује садржину информативних образаца за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене.	ДУ	Потпуна усклађеност постићи ће се подзаконским актом.	
A4	STANDARD INFORMATION FORM FOR EXCHANGE CONTRACTS	119.3.	Министар надлежан за послове туризма ближе прописује садржину информативних образаца за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене.	ДУ	Потпуна усклађеност постићи ће се подзаконским актом.	
A5	SEPARATE STANDARD WITHDRAWAL FORM TO FACILITATE THE RIGHT OF WITHDRAWAL	119.3.	Министар надлежан за послове туризма ближе прописује садржину информативних образаца за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене.	ДУ	Потпуна усклађеност постићи ће се подзаконским актом.	

<p>1. Назив прописа Европске уније :</p> <p>Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council ('Unfair Commercial Practices Directive') (OJ L 149, 11/06/2005 P. 0022 – 0039)</p> <p>Директива 2005/29/ЕЗ Европског парламента и Савета од 11 маја 2005 о непоштеној пословној пракси привредних субјеката према потрошачима на унутрашњем тржишту којом се мењају Директива Савета 84/450/ЕЕЗ, директиве 97/7/ЕЗ, 98/27/ЕЗ и 2002/65/ЕЗ Европског парламента и Савета као и Уредба (ЕЗ) број 2006/2004 Европског парламента и Савета („Директива о непоштеној пословној пракси“)</p>	<p>2. „CELEX” ознака ЕУ прописа</p> <p>32005L0029</p>
<p>3. Овлашћени предлагач прописа: Влада</p>	<p>4. Датум израде табеле:</p>
<p>Обрађивач: Министарство трговине, туризма и телекомуникација</p>	<p>25.05.2021.</p>
<p>5. Назив прописа чије одредбе су предмет анализе усклађености са прописом Европске уније:</p>	<p>6. Бројчане ознаке (шифре) планираних прописа из базе НПАА:</p>
<p>Предлог закона о заштити потрошача</p> <p>Draft Law on Consumer Protection</p>	<p>2017-516</p>
<p>7. Усклађеност одредаба прописа са одредбама прописа ЕУ</p>	

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ⁸	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
1	The purpose of this Directive is to contribute to the proper functioning of the internal market and achieve a high level of consumer protection by approximating the laws, regulations and administrative provisions of the Member States on unfair commercial practices harming consumers' economic interests.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	

⁸ Потпуно усклађено - ПУ, делимично усклађено - ДУ, неусклађено - НУ, непреносиво – НП

2.a.	‘consumer’ means any natural person who, in commercial practices covered by this Directive, is acting for purposes which are outside his trade, business, craft or profession;	5.1.1	потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;	ПУ		
2.b.	trader’ means any natural or legal person who, in commercial practices covered by this Directive, is acting for purposes relating to his trade, business, craft or profession and anyone acting in the name of or on behalf of a trader;	5.1.2 5.1.3	трговац је правно лице, предузетник или физичко лице које наступа на тржишту у склопу своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе, укључујући и друга лица која послују у његово име или за његов рачун; продавац је у смислу, одредаба којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји и заштита потрошача у остваривању права из уговора о пружању услуга, је трговац са којим је потрошач закључио уговор о продаји робе или пружању услуга;	ПУ		
2.c.	‘product’ means any goods or service including immovable property, rights and obligations;	5.1.14	производ је, у смислу одредби овог закона којима се уређује непоштена пословна пракса, свака роба и услуга укључујући непокретности, права и обавезе, као и у смислу одредби овог закона које уређују одговорност за производе са недостатком, покретна ствар која је одвојена или уграђена у другу покретну или непокретну ствар укључујући енергију која је произведена или сакупљена за давање светлости, топлоте или кретања;	ПУ		
2.d.	‘business-to-consumer commercial practices’ (hereinafter also referred to as commercial practices) means any act, omission, course of conduct or representation, commercial communication including advertising and marketing, by a trader, directly connected with the promotion, sale or supply of a product to consumers;	5.1.19	пословна пракса јесте свако чињење или нечињење трговца, начин његовог пословања или представљања и пословна комуникација, укључујући оглашавање које је непосредно повезано са промоцијом, продајом или испоруком производа потрошачима;	ПУ		
2.e.	‘to materially distort the economic behaviour of consumers’ means using a commercial practice to appreciably impair the consumer’s ability to make an informed decision, thereby causing the consumer to take a transactional decision that he would not have taken otherwise;	17.2.	Трговац битно нарушава економско понашање потрошача ако својом пословном праксом битно умањује могућност потрошача да оствари потребан ниво обавештености за одлучивање, услед чега потрошач доноси економску одлуку коју иначе не би донео.	ПУ		

2.f.	'code of conduct' means an agreement or set of rules not imposed by law, regulation or administrative provision of a Member State which defines the behaviour of traders who undertake to be bound by the code in relation to one or more particular commercial practices or business sectors;	5.1.42	кодекс добре пословне праксе је споразум или скуп правила која нису предвиђена законом, подзаконским актима или управним актима, која дефинишу понашање трговаца који прихватају обавезе из кодекса у вези са једном или више посебних пословних пракси или привредних делатности;	ПУ		
2.g.	code owner' means any entity, including a trader or group of traders, which is responsible for the formulation and revision of a code of conduct and/or for monitoring compliance with the code by those who have undertaken to be bound by it;	5.1.43	доносилац кодекса добре пословне праксе означава лице, укључујући и трговца или групу трговаца, које је одговорно за формулисање и ревизију кодекса добре пословне праксе и/или надзор над применом кодекса од стране оних који су се њиме обавезали;	ПУ		
2.h.	'professional diligence' means the standard of special skill and care which a trader may reasonably be expected to exercise towards consumers, commensurate with honest market practice and/or the general principle of good faith in the trader's field of activity;	5.1.15	професионална пажња је повећана пажња и вештина која се у правном промету основано очекује од трговца у пословању са потрошачима, у складу с добрим обичајима и начелом савесности и поштења;	ПУ		
2.i.	'invitation to purchase' means a commercial communication which indicates characteristics of the product and the price in a way appropriate to the means of the commercial communication used and thereby enables the consumer to make a purchase;			НУ	Предмет другог закона, Закона о облигационим односима	
2.j.	'undue influence' means exploiting a position of power in relation to the consumer so as to apply pressure, even without using or threatening to use physical force, in a way which significantly limits the consumer's ability to make an informed decision;	21.2	Недозвољени утицај, у смислу овог закона, јесте злоупотреба позиције моћи у циљу вршења притиска на потрошача на начин који битно ограничава способност да оствари одговарајући ниво обавештености код одлучивања, без обзира да ли се употребљава или ставља у изглед употреба физичке силе.	ПУ		

2.k.	‘transactional decision’ means any decision taken by a consumer concerning whether, how and on what terms to purchase, make payment in whole or in part for, retain or dispose of a product or to exercise a contractual right in relation to the product, whether the consumer decides to act or to refrain from acting;	17.3.	Економска одлука потрошача у смислу става 2. овог члана је одлука о томе да ли, на који начин и под којим условима да купи производ, да цену плати у целости или делимично, да ли да задржи или да врати производ, или да искористи неко друго право у вези с производом које има по основу уговора, да ли да нешто учини или да се уздржи од каквог поступка (у даљем тексту: економска одлука).	ПУ		
2.1.	‘regulated profession’ means a professional activity or a group of professional activities, access to which or the pursuit of which, or one of the modes of pursuing which, is conditional, directly or indirectly, upon possession of specific professional qualifications, pursuant to laws, regulations or administrative provisions.			НУ	Уређено Законом о привредним друштвима и посебним законима за поједине професије	
3.1.	This Directive shall apply to unfair business-to-consumer commercial practices, as laid down in Article 5, before, during and after a commercial transaction in relation to a product.	III.	Глава III - Непоштена пословна пракса	ПУ		
3.2.	This Directive is without prejudice to contract law and, in particular, to the rules on the validity, formation or effect of a contract.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
3.3.	This Directive is without prejudice to Community or national rules relating to the health and safety aspects of products.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
3.4.	In the case of conflict between the provisions of this Directive and other Community rules regulating specific aspects of unfair commercial practices, the latter shall prevail and apply to those specific aspects.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
3.5.	For a period of six years from 12 June 2007, Member States shall be able to continue to apply national provisions within the field approximated by this Directive which are more restrictive or prescriptive than this Directive and which implement directives containing minimum harmonisation clauses. These measures must be essential to ensure			НП	Не садржи обавезу усклађивања	

	that consumers are adequately protected against unfair commercial practices and must be proportionate to the attainment of this objective. The review referred to in Article 18 may, if considered appropriate, include a proposal to prolong this derogation for a further limited period.					
3.6.	Member States shall notify the Commission without delay of any national provisions applied on the basis of paragraph 5.			НП	Обавеза чланица ЕУ	
3.7	This Directive is without prejudice to the rules determining the jurisdiction of the courts.			НП	Обавеза чланица ЕУ	
3.8	This Directive is without prejudice to any conditions of establishment or of authorisation regimes, or to the deontological codes of conduct or other specific rules governing regulated professions in order to uphold high standards of integrity on the part of the professional, which Member States may, in conformity with Community law, impose on professionals.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
3.9.	In relation to 'financial services', as defined in Directive 2002/65/EC, and immovable property, Member States may impose requirements which are more restrictive or prescriptive than this Directive in the field which it approximates.			НП	Опциона норма	
3.10.	This Directive shall not apply to the application of the laws, regulations and administrative provisions of Member States relating to the certification and indication of the standard of fineness of articles of precious metal.			НП	Обавеза чланица ЕУ	
4	Member States shall neither restrict the freedom to provide services nor restrict the free movement of goods for reasons falling within the field approximated by this Directive.			НП	Обавеза чланица ЕУ	
5.1.	Unfair commercial practices shall be prohibited.	16.1.	Забрањена је непоштена пословна пракса трговца према потрошачу, пре склапања, за време и након склапања правног посла.	ПУ		

5.2.a.	A commercial practice shall be unfair if: it is contrary to the requirements of professional diligence,	17.1.1.	Пословна пракса је непоштена: 1) ако је противна захтевима професионалне пажње;	ПУ		
5.2.b.	it materially distorts or is likely to materially distort the economic behaviour with regard to the product of the average consumer whom it reaches or to whom it is addressed, or of the average member of the group when a commercial practice is directed to a particular group of consumers.	17.1.2	2) ако битно нарушава или прети да битно наруши економско понашање, у вези с производом, просечног потрошача на кога се та пословна пракса односи или којој је изложен или понашање просечног члана групе, када се пословна пракса односи на групу потрошача.	ПУ		
5.3.	Commercial practices which are likely to materially distort the economic behaviour only of a clearly identifiable group of consumers who are particularly vulnerable to the practice or the underlying product because of their mental or physical infirmity, age or credulity in a way which the trader could reasonably be expected to foresee, shall be assessed from the perspective of the average member of that group. This is without prejudice to the common and legitimate advertising practice of making exaggerated statements or statements which are not meant to be taken literally.	17.4. 17.5.	Пословна пракса која прети да битно наруши економско понашање јасно одређене групе потрошача, који су због своје психичке или физичке слабости, узраста или лакомислености нарочито осетљиви на ту врсту пословне праксе или на дати производ, под условом да се од трговца могло основано очекивати да то предвиди, процењује се према просечном припаднику те групе потрошача. Одредбе става 4. овог члана се не односе на случајеве уобичајеног и допуштеног оглашавања које подразумева давање изјава које не треба узимати дословно.	ПУ		
5.4.a.	In particular, commercial practices shall be unfair which: are misleading as set out in Articles 6 and 7,	17.6	Непоштеном се нарочито сматра обмањујућа пословна пракса и насртљива пословна пракса.	ПУ		
5.4.b.	are aggressive as set out in Articles 8 and 9.	17.6	Непоштеном се нарочито сматра обмањујућа пословна пракса и насртљива пословна пракса..	ПУ		
5.5.	Annex I contains the list of those commercial practices which shall in all circumstances be regarded as unfair. The same single list shall apply in all Member States and may only be modified by revision of this Directive.			НП	Упућујућа одредба	
6.1.	A commercial practice shall be regarded as	18.1.	Под обмањујућом пословном праксом, у	ПУ		

	misleading if it contains false information and is therefore untruthful or in any way, including overall presentation, deceives or is likely to deceive the average consumer, even if the information is factually correct, in relation to one or more of the following elements, and in either case causes or is likely to cause him to take a transactional decision that he would not have taken otherwise:		смислу овог закона, сматра се пословна пракса трговца којом наводи или прети да наведе потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, тако што му даје нетачна обавештења или стварањем општег утиска или на други начин, чак и када су обавештења која даје тачна, доводи или прети да доведе просечног потрошача у заблуду у погледу:			
6.1.a.	the existence or nature of the product;	18.1.1	постојање или природа производа;	ПУ		
6.1.b.	the main characteristics of the product, such as its availability, benefits, risks, execution, composition, accessories, aftersale customer assistance and complaint handling, method and date of manufacture or provision, delivery, fitness for purpose, usage, quantity, specification, geographical or commercial origin or the results to be expected from its use, or the results and material features of tests or checks carried out on the product;	18.1.2	основних обележја производа, као што су обележја која се односе на доступност, предности, ризике, начин израде, употребу, додатке који прате производ, помоћ која се потрошачима пружа после продаје и поступање по њиховим приговорима, начин и датум производње или пружања услуге, испоруку, подобност за употребу, начин употребе, количину, спецификацију, државу производње и државу порекла жига, очекиване резултате употребе или резултате спроведених тестова или провера производа;	ПУ		
6.1.c.	the extent of the trader's commitments, the motives for the commercial practice and the nature of the sales process, any statement or symbol in relation to direct or indirect sponsorship or approval of the trader or the product;	18.1.3	обавеза трговца и обима обавеза, разлога за одређено тржишно поступање и његове природе, означавања или указивања на лице које посредно или непосредно подржава или препоручује трговца или производ;	ПУ		
6.1.d.	the price or the manner in which the price is calculated, or the existence of a specific price advantage;	18.1.4	цене или начина на који је обрачуната или постојања одређених погодности у погледу цене;	ПУ		
6.1.e.	the need for a service, part, replacement or repair;	18.1.5	потребе за сервисирањем, деловима, заменом или поправком	ПУ		
6.1.f.	the nature, attributes and rights of the trader or his agent, such as his identity and assets, his qualifications, status, approval, affiliation or connection and ownership of industrial, commercial or intellectual property rights or his awards and distinctions;	18.1.6	положаја, особина или права трговца или његовог заступника који се односе на његов идентитет или имовину, квалификације и статус, припадност или повезаност, својинска, права интелектуалне својине и одобрења којима располажу, награде или признања која су примили;	ПУ		
6.1.g.	the consumer's rights, including the right to replacement or reimbursement under	18.1.7	права потрошача, укључујући права из члана 51. овог закона или ризика којима	ПУ		

	Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees or the risks he may face.		може да буде изложен.			
6.2.a.	A commercial practice shall also be regarded as misleading if, in its factual context, taking account of all its features and circumstances, it causes or is likely to cause the average consumer to take a transactional decision that he would not have taken otherwise, and it involves: any marketing of a product, including comparative advertising, which creates confusion with any products, trade marks, trade names or other distinguishing marks of a competitor;	18.2.1	Обмањујућа пословна пракса постоји ако трговац, узимајући у обзир све околности конкретног случаја, наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, тако што: 1) оглашава производ, укључујући упоредно оглашавање, на збуњујући начин којим се отежава разликовање производа од других производа, жигова, назива других производа или ознаке другог трговца;	ПУ		
6.2.b.	non-compliance by the trader with commitments contained in codes of conduct by which the trader has undertaken to be bound, where:					
6.2.b.i.	the commitment is not aspirational but is firm and is capable of being verified, the trader indicates in a commercial practice that he is	18.2.2	2) крши одредбе кодекса добре пословне праксе којем је приступио ако су те одредбе за трговца обавезујуће и проверљиве, као и ако је трговац истакао у својој пословној пракси да је обавезан таквим кодексом.	ПУ		
6.2.b.ii.	bound by the code.					

7.1.	A commercial practice shall be regarded as misleading if, in its factual context, taking account of all its features and circumstances and the limitations of the communication medium, it omits material information that the average consumer needs, according to the context, to take an informed transactional decision and thereby causes or is likely to cause the average consumer to take a transactional decision that he would not have taken otherwise.	19.1. 19.1.1 19.1.2	<p>Обмањујућа пословна пракса постоји када трговац пропуштањем одређене радње узимајући у обзир све околности случаја, просторна и временска ограничења употребљеног средства комуникације и допунске мере које је предузео у циљу обавештавања потрошача:</p> <p>1) ускрати потрошачима битна обавештења која су просечном потрошачу потребна за одговарајући ниво обавештености код одлучивања, чиме наводи или прети да га наведе да донесе економску одлуку коју иначе не би донео;</p> <p>2) скрива битне информације или битне информације пружа неблагоприятно или на нејасан, неразумљив или двосмислен начин или када пропусти да истакне пословну сврху свог обраћања потрошачима чиме наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.</p>	ПУ		
7.2.	It shall also be regarded as a misleading omission when, taking account of the matters described in paragraph 1, a trader hides or provides in an unclear, unintelligible, ambiguous or untimely manner such material information as referred to in that paragraph or fails to identify the commercial intent of the commercial practice if not already apparent from the context, and where, in either case, this causes or is likely to cause the average consumer to take a transactional decision that he would not have taken otherwise.	19.1.2.	<p>Обмањујућа пословна пракса постоји када трговац пропуштањем одређене радње узимајући у обзир све околности случаја, просторна и временска ограничења употребљеног средства комуникације и допунске мере које је предузео у циљу обавештавања потрошача:</p> <p>скрива битне информације или битне информације пружа неблагоприятно или на нејасан, неразумљив или двосмислен начин или када пропусти да истакне пословну сврху свог обраћања потрошачима чиме наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.</p>	ПУ		
7.3.	Where the medium used to communicate the commercial practice imposes limitations of space or time, these limitations and any measures taken by the trader to make the information available to consumers by other means shall be taken into account in deciding whether information has been omitted.	19.	<p>Обмањујућа пословна пракса постоји када трговац пропуштањем одређене радње, узимајући у обзир све околности случаја, просторна и временска ограничења употребљеног средства комуникације и допунске мере које је предузео у циљу обавештавања потрошача:</p> <p>1) ускрати битна обавештења која су</p>	ПУ		

		<p>просечном потрошачу потребна за одговарајући ниво обавештености код одлучивања, чиме наводи или прети да га наведе да донесе економску одлуку коју иначе не би донео;</p> <p>2) скрива битне информације или битне информације пружа неблаговремено или на нејасан, неразумљив или двосмислен начин или када пропусти да истакне пословну сврху свог обраћања потрошачима чиме наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.</p> <p>Позив на понуду и обавештење о особинама и цени, осим ако нешто друго не произлази из околности случаја, као битне информације мора да садржи:</p> <p>1) основна обележја производа у обиму који одговара датом производу и употребљеном средству комуникације;</p> <p>2) назив и адресу трговца и ако трговац послује у име другог трговца, назив и адресу трговца у чије име послује;</p> <p>3) цену која обухвата пореске и друге дажбине и додатне трошкове, трошкове транспорта, поштарину и трошкове испоруке;</p> <p>4) правила о плаћању, испоруци и извршавању уговорних обавеза и начину на који се поступа по рекламацијама потрошача ако правила одступају од захтева професионалне пажње;</p> <p>5) обавештење о праву на одустанак од уговора.</p> <p>Изузетно од става 2. тачка 3) овог члана, ако се због својстава производа цена или додатни трошкови не могу унапред обрачунати, трговац је дужан да потрошачу достави податке на основу којих се цена или додатни трошкови обрачунавају.</p>			
--	--	---	--	--	--

7.4.a.	In the case of an invitation to purchase, the following information shall be regarded as material, if not already apparent from the context: the main characteristics of the product, to an extent appropriate to the medium and the product;	19.2.1	Позив на понуду и обавештење о особинама и цени, осим ако нешто друго не произлази из околности случаја, као битне инфоформације мора да садржи: основна обележја производа у обиму који одговара датом производу и употребљеном средству комуникације;	ПУ		
7.4.b.	the geographical address and the identity of the trader, such as his trading name and, where applicable, the geographical address and the identity of the trader on whose behalf he is acting;	19.2.2	назив и адресу трговца и ако трговац послује у име другог трговца, назив и адресу трговца у чије име послује;	ДУ		
7.4.c.	the price inclusive of taxes, or where the nature of the product means that the price cannot reasonably be calculated in advance, the manner in which the price is calculated, as well as, where appropriate, all additional freight, delivery or postal charges or, where these charges cannot reasonably be calculated in advance, the fact that such additional charges may be payable;	19.2.3 19.3.	цену која обухвата пореске и друге дажбине и додатне трошкове, трошкове транспорта, поштарину и трошкове испоруке; Изузетно од става 2. тачка 3) овог члана, ако се због својстава производа цена или додатни трошкови не могу унапред обрачунати трговац је дужан да потрошачу достави податке на основу којих се цена, односно додатни трошкови обрачунавају.	ПУ		
7.4.d.	the arrangements for payment, delivery, performance and the complaint handling policy, if they depart from the requirements of professional diligence;	19.2.4	правила о плаћању, испоруци и извршавању уговорних обавеза и начину на који се поступа по рекламацијама потрошача ако правила одступају од захтева професионалне пажње;	ПУ		
7.4.e.	for products and transactions involving a right of withdrawal or cancellation, the existence of such a right.	19.2.5	обавештење о праву на одустанак од уговора.	ПУ		
7.5.	Information requirements established by Community law in relation to commercial communication including advertising or marketing, a non-exhaustive list of which is contained in Annex II, shall be regarded as material..			НП	Упућујућа одредба	
8	A commercial practice shall be regarded as aggressive if, in its factual context, taking account of all its features and circumstances, by harassment, coercion, including the use	21.1.	Насртљива пословна пракса постоји ако узимајући у обзир све околности конкретног случаја, трговац узнемиравањем, принудом, укључујући физичку принуду или	ПУ		

	of physical force, or undue influence, it significantly impairs or is likely to significantly impair the average consumer's freedom of choice or conduct with regard to the product and thereby causes him or is likely to cause him to take a transactional decision that he would not have taken otherwise.		недозвољеним утицајем, нарушава или прети да наруши слободу избора или понашање просечног потрошача у вези са одређеним производом и на тај начин наводи или прети да наведе потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.			
2.j.	'undue influence' means exploiting a position of power in relation to the consumer so as to apply pressure, even without using or threatening to use physical force, in a way which significantly limits the consumer's ability to make an informed decision;	21.2	Недозвољени утицај, у смислу овог закона, јесте злоупотреба позиције моћи у циљу вршења притиска на потрошача на начин који битно ограничава способност потрошача да разумно одлучује, без обзира да ли се употребљава или ставља у изглед употреба физичке силе.	ПУ		
9.1.a.	In determining whether a commercial practice uses harassment, coercion, including the use of physical force, or undue influence, account shall be taken of: its timing, location, nature or persistence;	21.3.1	Критеријуми на основу којих се утврђује постојање насртљиве пословне праксе су: време, место, природа и трајање насртљиве пословне праксе;	ПУ		
9.1.b.	the use of threatening or abusive language or behaviour;	21.3.2	употреба претећег или увредљивог језика или понашања;	ПУ		
9.1.c.	the exploitation by the trader of any specific misfortune or circumstance of such gravity as to impair the consumer's judgement, of which the trader is aware, to influence the consumer's decision with regard to the product;	21.3.3	чињеница да трговац свесно, у намери да утиче на одлуку потрошача у вези с производом, користи несрећни случај који се догодио потрошача, или тешке околности у којима се потрошач налази, а које утичу на његову способност за расуђивање;	ПУ		
9.1.d.	any onerous or disproportionate non-contractual barriers imposed by the trader where a consumer wishes to exercise rights under the contract, including rights to terminate a contract or to switch to another product or another trader;	21.3.4	тешка или несразмерна вануговорна препрека коју трговац поставља потрошачу који жели да оствари своје уговорно право, укључујући право да раскине или поништи уговор или изабере други производ или другог трговца;	ПУ		

9.1.e.	any threat to take any action that cannot legally be taken.	21.3.5	претња трговца да ће према потрошачу предузети одређену радњу која није у складу са законом.	ПУ		
10.1	This Directive does not exclude the control, which Member States may encourage, of unfair commercial practices by code owners and recourse to such bodies by the persons or organisations referred to in Article 11 if proceedings before such bodies are in addition to the court or administrative proceedings referred to in that Article.	24.2. 24.3.	Министарство подстиче трговце или групу трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе да контролишу појаву непоштене пословне праксе трговаца или групе трговаца који су приступили том кодексу. Министарство подстиче трговце или групу трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе да обавештавају потрошаче о постојању и садржини тог кодекса.	ПУ		
10.2	Recourse to such control bodies shall never be deemed the equivalent of foregoing a means of judicial or administrative recourse as provided for in Article 11.			НУ	Није предмет овог закона	
11.1.1	Member States shall ensure that adequate and effective means exist to combat unfair commercial practices in order to enforce compliance with the provisions of this Directive in the interest of consumers.	181.3	Инспекцијски надзор над спровођењем овог закона и прописа донетих на основу овог закона врши министарство надлежно за послове трговине, преко тржишних инспектора, као и министарство надлежно за послове туризма, преко туристичких инспектора, у складу са овлашћењима прописаним овим законом и прописима којима се уређује инспекцијски надзор у овим областима.	ПУ		
11.1.2	Such means shall include legal provisions under which persons or organisations regarded under national law as having a legitimate interest in combating unfair commercial practices, including competitors, may: (a) take legal action against such unfair commercial practices; and/or (b) bring such unfair commercial practices before an administrative authority competent either to decide on complaints or to initiate	183.2	На поступак инспекцијског надзора примењују се одредбе закона којим се уређује инспекцијски надзор.	ПУ		

	appropriate legal proceedings.					
11.1.3	It shall be for each Member State to decide which of these facilities shall be available and whether to enable the courts or administrative authorities to require prior recourse to other established means of dealing with complaints, including those referred to in Article 10. These facilities shall be available regardless of whether the consumers affected are in the territory of the Member State where the trader is located or in another Member State.	178.1. 178.2	Ако постоји опасност од наступања штетних последица по права и интересе потрошача Министарство, на предлог подносиоца захтева, може да наложи престанак вршења одређених радњи, односно обавезу предузимања радњи којима се спречава или отклања штетних последица. Привремена мера може да траје до доношења решења у том поступку.	ПУ		
11.1.4a	It shall be for each Member State to decide: (a) whether these legal facilities may be directed separately or jointly against a number of traders from the same economic sector; and	181.3.	Инспекцијски надзор над спровођењем овог закона и прописа донетих на основу овог закона врши министарство надлежно за послове трговине, преко тржишних инспектора, као и министарство надлежно за послове туризма, преко туристичких инспектора, у складу са овлашћењима прописаним овим законом и прописима којима се уређује инспекцијски надзор у овим областима.	ПУ		
11.1.4b	(b) whether these legal facilities may be directed against a code owner where the relevant code promotes non-compliance with legal requirements.	24.1. 24.2.	Трговци или група трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе дужни су да се придржавају одредаба кодекса и контролишу поштовања правила тог кодекса. Министарство подстиче трговце или групу трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе да контролишу појаву непоштене пословне праксе трговаца или групе трговаца који су приступили том кодексу.	ПУ		
11.2.1	Under the legal provisions referred to in paragraph 1, Member States shall confer upon the courts or administrative authorities powers enabling them, in cases where they deem such measures to be necessary taking	185.1.5	Мером из члана 184. надлежни инспектор налаже отклањање утврђене незаконности трговцу ако: Поступа супротно члану 25. овог закона;	ПУ		

	into account all the interests involved and in particular the public interest: (a) to order the cessation of, or to institute appropriate legal proceedings for an order for the cessation of, unfair commercial practices; or (b) if the unfair commercial practice has not yet been carried out but is imminent, to order the prohibition of the practice, or to institute appropriate legal proceedings for an order for the prohibition of the practice, even without proof of actual loss or damage or of intention or negligence on the part of the trader.					
11.2.2	Member States shall also make provision for the measures referred to in the first subparagraph to be taken under an accelerated procedure: - either with interim effect, or - with definitive effect, on the understanding that it is for each Member State to decide which of the two options to select.			НУ	Није предмет овог закона. Уређено Законом о општем управном поступку	
11.2.3	Furthermore, Member States may confer upon the courts or administrative authorities powers enabling them, with a view to eliminating the continuing effects of unfair commercial practices the cessation of which has been ordered by a final decision: (a) to require publication of that decision in full or in part and in such form as they deem adequate; (b) to require in addition the publication of a corrective statement.	189.1.	Уз прекршајну казну из члана 187. став 1. тач. 2), 3), 4), 5), 6) и 60) овог закона, правном лицу се може изрећи и заштитна мера забране да врши одређене делатности у трајању од шест месеци до годину дана, као и заштитна мера јавног објављивања пресуде.	ПУ		
11.3.1a	The administrative authorities referred to in paragraph 1 must: (a) be composed so as not to cast doubt on their impartiality;			НУ	Није предмет овог закона. Уређено Законом о општем управном поступку глава II	
11.3.1b	(b) have adequate powers, where they decide on complaints, to monitor and			НУ	Није предмет овог закона. Уређено	

	enforce the observance of their decisions effectively;				Законом о општем управном поступку глава II	
11.3.1c	(c) normally give reasons for their decisions.			НУ	Није предмет овог закона. Уређено чланом 141. Закона о општем управном поступку	
11.3.2	Where the powers referred to in paragraph 2 are exercised exclusively by an administrative authority, reasons for its decisions shall always be given. Furthermore, in this case, provision must be made for procedures whereby improper or unreasonable exercise of its powers by the administrative authority or improper or unreasonable failure to exercise the said powers can be the subject of judicial review.			НУ	Није предмет овог закона. Уређено чланом 141. Закона о општем управном поступку	
12.1.a	Member States shall confer upon the courts or administrative authorities powers enabling them in the civil or administrative proceedings provided for in Article 11: (a) to require the trader to furnish evidence as to the accuracy of factual claims in relation to a commercial practice if, taking into account the legitimate interest of the trader and any other party to the proceedings, such a requirement appears appropriate on the basis of the circumstances of the particular case;			НУ	Није предмет овог закона. Уређено Законом о општем управном поступку?	
12b	(b) to consider factual claims as inaccurate if the evidence demanded in accordance with (a) is not furnished or is deemed insufficient by the court or administrative authority.			НУ	Није предмет овог закона. Уређено Законом о општем управном поступку	

13	Member States shall lay down penalties for infringements of national provisions adopted in application of this Directive and shall take all necessary measures to ensure that these are enforced. These penalties must be effective, proportionate and dissuasive.	187.1. 187.1.2 187.1.3 187.1.4	Новчаном казном у износу од 300.000,00 до 2.000.000,00 динара, казниће се за прекршај правно лице ако: обавља непоштену пословну праксу из члана 17. овог закона; обмањује потрошача на начин прописан чл.18-20. овог закона; обавља насртљиву пословну праксу на начин прописан чл. 21. и 22 овог закона;	ПУ		
14	Amendments to Directive 84/450/EEC			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
15	Amendments to Directives 97/7/EC and 2002/65/EC			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
16	Amendments to Directive 98/27/EC and Regulation (EC) No 2006/2004			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
17	Member States shall take appropriate measures to inform consumers of the national law transposing this Directive and shall, where appropriate, encourage traders and code owners to inform consumers of their codes of conduct.	134.1.15 134.1.20	Министарство: подстиче и спроводи едукативне и информативне активности усмерене на повећање свести потрошача и јавности о правима потрошача и политици заштите потрошача; подстиче доношење кодекса добре пословне праксе од стране привредних и професионалних комора и удружења трговаца;	ПУ		
17		24.3.	Министарство подстиче трговце или групу трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе да обавештавају потрошаче о постојању и садржини тог кодекса.	ПУ		
18	Review			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
19	Transposition			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
20	Entry into force			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
21	Addressees			НП	Не садржи обавезу усклађивања	

A1.1	Claiming to be a signatory to a code of conduct when the trader is not.	20.1.1	Облици пословне праксе који се без обзира на околности појединачног случаја сматрају обмањујућом пословном праксом јесу: 1) неистинита тврдња да је трговац потписник кодекса добре пословне праксе или да поступа у складу са одређеним кодексом добре пословне праксе;	ПУ		
A1.2	Displaying a trust mark, quality mark or equivalent without having obtained the necessary authorisation.	20.1.2	неовлашћено истицање ознаке квалитета, знака од поверења или сличног знака од стране трговца;	ПУ		
A1.3	Claiming that a code of conduct has an endorsement from a public or other body which it does not have.	20.1.3	Неистинита тврдња трговца да је одређени кодекс добре пословне праксе одобрен од државног органа или одређене организације;	ПУ		
A1.4	Claiming that a trader (including his commercial practices) or a product has been approved, endorsed or authorised by a public or private body when he/it has not or making such a claim without complying with the terms of the approval, endorsement or authorisation.	20.1.4.	неистинита тврдња трговца да његову пословну праксу или продају производа, одобрава, подржава или помаже одређени државни орган или одређена организација или истинита тврдња исте садржине у случају да се трговац не придржава услова под којима му је дато одобрење, подршка или помоћ;	ПУ		
A1.5	Making an invitation to purchase products at a specified price without disclosing the existence of any reasonable grounds the trader may have for believing that he will not be able to offer for supply or to procure another trader to supply, those products or equivalent products at that price for a period that is, and in quantities that are, reasonable having regard to the product, the scale of advertising of the product and the price offered (bait advertising).	20.1.5	позив трговца потрошачу да учини понуду за куповину неког производа по одређеној цени, ако трговац прикрива постојање основаног разлога за сумњу да ће моћи да испоручи тај производ или опрему или да ангажује другог трговца за испоруку производа по наведеној цени, у количини и року који би се могао очекивати с обзиром на врсту производа, обим оглашавања и понуђену цену;	ПУ		
A1.6	Making an invitation to purchase products at a specified price and then: (a) refusing to show the advertised item to consumers; or (b) refusing to take orders for it or deliver it within a reasonable time; or (c) demonstrating a defective sample of it, with the intention of promoting a different product (bait and switch)	20.1.6	позив трговца потрошачу да учини понуду за куповину неког производа по одређеној цени, ако трговац у намери да потрошача наведе на куповину неког другог производа одбија да покаже потрошачу производ на који се оглас односи или одбија да прими наруџбину или да испоручи производ у примереном року или покаже потрошачу оштећени узорак производа на који се односи оглашавање	ПУ		

A1.7	Falsely stating that a product will only be available for a very limited time, or that it will only be available on particular terms for a very limited time, in order to elicit an immediate decision and deprive consumers of sufficient opportunity or time to make an informed choice.	20.1.7	неистинита тврдња трговца да ће производ бити расположив у кратком року или да ће бити расположив у кратком року под одређеним условима, с циљем да се потрошач наведе да одлуку о куповини донесе без одлагања, односно да му се ускрати прилика или време потребно за одговарајући ниво обавештености код доношења одлуке;	ПУ		
A1.8	Undertaking to provide after-sales service to consumers with whom the trader has communicated prior to a transaction in a language which is not an official language of the Member State where the trader is located and then making such service available only in another language without clearly disclosing this to the consumer before the consumer is committed to the transaction.	20.1.8	пропуштање трговца да потрошача, пре него што прихвати понуду, на јасан начин обавести да ће му након продаје одређеног производа пружити пратеће услуге на језику који није у службеној употреби у Републици Србији;	ПУ		
A1.9	Stating or otherwise creating the impression that a product can legally be sold when it cannot.	20.1.9	неистинита тврдња трговца или стварање погрешног утиска да је одређени производ у промету у складу са позитивним прописима;	ПУ		
A1.10	Presenting rights given to consumers in law as a distinctive feature of the trader's offer.	20.1.10	представљање права која су потрошачу гарантована законом као посебне предности коју трговац нуди потрошачу;	ПУ		
A1.11	Using editorial content in the media to promote a product where a trader has paid for the promotion without making that clear in the content or by images or sounds clearly identifiable by the consumer (advertorial). This is without prejudice to Council Directive 89/552/EEC ⁹	20.1.11	употреба уредничког простора у медијима за оглашавање производа, то јест пропуштање трговца да у садржају огласа звуком или сликом нагласи да је реч о плаћеном оглашавању, а не о садржају иза којег стоји уредништво;	ПУ		
A1.12	Making a materially inaccurate claim concerning the nature and extent of the risk to the personal security of the consumer or his family if the consumer does not purchase the product.	20.1.12	неистинита тврдња трговца о природи и значају ризика коме потрошач излаже себе или своју породицу ако не купи одређени производ;	ПУ		
A1.13	Promoting a product similar to a product made by a particular manufacturer in such a manner as deliberately to mislead the	20.1.13	оглашавање од стране трговца производа који подражава производ другог трговца и којим се потрошач намерно наводи на	ПУ		

⁹ Council Directive 89/552/EEC of 3 October 1989 on the coordination of certain provisions laid down by Law, Regulation or Administrative Action in Member States concerning the pursuit of television broadcasting activities (OJ L 298, 17.10.1989, p. 23). Directive as amended by Directive 97/36/EC of the European Parliament and of the Council (OJ L 202, 30.7.1997, p. 60).

	consumer into believing that the product is made by that same manufacturer when it is not.		погрешан закључак да производе производи исти трговац;			
A1.14	Establishing, operating or promoting a pyramid promotional scheme where a consumer gives consideration for the opportunity to receive compensation that is derived primarily from the introduction of other consumers into the scheme rather than from the sale or consumption of products.	20.1.14	стварање, вођење или оглашавање од стране трговца система продаје производа у оквиру којег потрошач плаћа накнаду за могућност остварења прихода који не зависи од успешности продаје одређеног производа, већ од учествовања других потрошача у том систему продаје (пирамидална шема);	ПУ		
A1.15	Claiming that the trader is about to cease trading or move premises when he is not.	20.1.15	неистинита тврдња трговца да престаје са пословањем или да се премешта у друге пословне просторије;	ПУ		
A1.16	Claiming that products are able to facilitate winning in games of chance.	20.1.16	тврдња трговца да одређени производ повећава шансу за победу у играма на срећу;	ПУ		
A1.17	Falsely claiming that a product is able to cure illnesses, dysfunction or malformations.	20.1.17	неистинита тврдња трговца да одређени производ лечи одређену болест, поремећај функције или малформацију;	ПУ		
A1.18	Passing on materially inaccurate information on market conditions or on the possibility of finding the product with the intention of inducing the consumer to acquire the product at conditions less favourable than normal market conditions.	20.1.18	пружање нетачних информација о условима на тржишту или могућности куповине одређеног производа на тржишту у намери да се потрошач наведе да производ прибави под условима који су неповољнији од уобичајених тржишних услова;	ПУ		
A1.19	Claiming in a commercial practice to offer a competition or prize promotion without awarding the prizes described or a reasonable equivalent.	20.1.19	тврдња да се расписује наградно такмичење или промотивна игра, ако се након тога не подели обећана награда или одговарајућа замена за њу;	ПУ		
A1.20	Describing a product as "gratis", "free", "without charge" or similar if the consumer has to pay anything other than the unavoidable cost of responding to the commercial practice and collecting or paying for delivery of the item.	20.1.20	описивање производа речима гратис, бесплатно, без накнаде или другим речима сличног значења, ако је потрошач дужан да сноси било какав трошак осим неизбежног трошка у вези са пословном праксом и преузимања односно испоруке производа;	ПУ		
A1.21	Including in marketing material an invoice or similar document seeking payment which gives the consumer the impression that he has already ordered the marketed product when he has not.	20.1.21	стављање рачуна или сличног документа којим се захтева плаћање у огласни материјал, чиме се код потрошача ствара погрешан утисак да је већ наручио оглашавани производ;	ПУ		
A1.22	Falsely claiming or creating the impression that the trader is not acting for purposes relating to his trade, business, craft or	20.1.22	неистинита тврдња или стварање погрешног утиска да трговац не поступа у оквиру своје пословне делатности, професије или заната	ПУ		

	profession, or falsely representing oneself as a consumer.		или неистинито издавање за потрошача (представљање као потрошач);			
A1.23	Creating the false impression that after-sales service in relation to a product is available in a Member State other than the one in which the product is sold.	21.1.23	стварање погрешног утиска код потрошача да су након продаје одређеног производа пратеће услуге доступне и на територији друге државе осим државе у којој је производ продат;	ПУ		
A1.24	Creating the impression that the consumer cannot leave the premises until a contract is formed.	22.1.1	Облици пословне праксе који се без обзира на околности појединачног случаја сматрају насртљивом пословном праксом јесу: 1) стварање утиска код потрошача да не може да напусти просторије док не закључи уговор;	ПУ		
A1.25	Conducting personal visits to the consumer's home ignoring the consumer's request to leave or not to return except in circumstances and to the extent justified, under national law, to enforce a contractual obligation.	22.1.2	посета потрошачу, у његовом стамбеном простору, без његове претходне сагласности, односно супротно захтеву да га трговац напусти или да се не врати, осим ради остваривања потраживања из уговора	ПУ		
A1.26	Making persistent and unwanted solicitations by telephone, fax, e-mail or other remote media except in circumstances and to the extent justified under national law to enforce a contractual obligation. This is without prejudice to Article 10 of Directive 97/7/EC and Directives 95/46/EC [2] and 2002/58/EC.	22.1.3	вишеструко обраћање потрошачу, противно његовој вољи телефоном, факсом, електронском поштом или другим средством електронске комуникације, осим ради остваривања потраживања из уговора;	ПУ		
A1.27	Requiring a consumer who wishes to claim on an insurance policy to produce documents which could not reasonably be considered relevant as to whether the claim was valid, or failing systematically to respond to pertinent correspondence, in order to dissuade a consumer from exercising his contractual rights.	22.1.4	захтев да потрошач који намерава да оствари своја права из полисе осигурања достави документа која се не могу сматрати значајним за оцену основаности његовог захтева или упорно избегавање да се одговори на захтев потрошача ради одвраћања од остваривања његових уговорних права;	ПУ		
A1.28	Including in an advertisement a direct exhortation to children to buy advertised products or persuade their parents or other adults to buy advertised products for them. This provision is without prejudice to Article 16 of Directive 89/552/EEC on television broadcasting.	22.1.5	директно позивање деце или малолетника путем огласне поруке да купе или утичу на родитеље или друга одрасла лица да за њих купе производ који је предмет оглашавања;	ПУ		
A1.29	Demanding immediate or deferred payment for or the return or safekeeping of products supplied by the trader, but not solicited by	22.1.6	захтев потрошачу да плати, врати или чува производ чију испоруку није тражио;	ПУ		

	the consumer except where the product is a substitute supplied in conformity with Article 7(3) of Directive 97/7/EC (inertia selling).					
A1.30	Explicitly informing a consumer that if he does not buy the product or service, the trader's job or livelihood will be in jeopardy.	22.1.7	изричито обавештавање потрошача да су посао или егзистенција трговца угрожени ако потрошач не купи одређени производ;	ПУ		
A1.31	Creating the false impression that the consumer has already won, will win, or will on doing a particular act win, a prize or other equivalent benefit, when in fact either: - there is no prize or other equivalent benefit, or - taking any action in relation to claiming the prize or other equivalent benefit is subject to the consumer paying money or incurring a cost.	22.1.8	стварање погрешног утиска код потрошача да је освојио или да ће предузимањем одређене радње освојити награду или какву другу корист када награда или корист не постоји или ако је предузимање било које радње у циљу освајања награде или користи условљено тиме да потрошач плати одређену суму новца или претрпи одређене трошкове.	ПУ		
A2	COMMUNITY LAW PROVISIONS SETTING OUT RULES FOR ADVERTISING AND COMMERCIAL COMMUNICATION			НП	Не садржи обавезу усклађивања	

1. Назив прописа Европске уније : Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts (OJ L 095 , 21/04/1993 P. 0029 - 0034) Директива Савета 93/13/ЕЕЗ од 5. априла 1993 о неправичним (непоштеним) условима у потрошачким уговорима	2. „CELEX” ознака ЕУ прописа 31993L0013
3. Овлашћени предлагач прописа: Влада	4. Датум израде табеле:
Обрађивач: Министарство трговине, туризма и телекомуникација	25.05.2021.
5. Назив прописа чије одредбе су предмет анализе усклађености са прописом Европске уније:	6. Бројчане ознаке (шифре) планираних прописа из базе НПАА:
Предлог закона о заштити потрошача Draft Law on Consumer Protection	2017-516
7. Усклађеност одредаба прописа са одредбама прописа ЕУ	

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа са ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ¹⁰	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
1.1.	The purpose of this Directive is to approximate the laws, regulations and administrative provisions of the Member States relating to unfair terms in contracts concluded between a seller or supplier and a consumer.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
1.2.	The contractual terms which reflect mandatory statutory or regulatory provisions and the provisions or principles of international conventions to which the Member States or the Community are party, particularly in the transport area, shall not be subject to the provisions of this Directive			НП	Не садржи обавезу усклађивања	

¹⁰ Потпуно усклађено - ПУ, делимично усклађено - ДУ, неусклађено - НУ, непреносиво – НП

2.a	For the purposes of this Directive: (a) 'unfair terms' means the contractual terms defined in Article 3;			НП	Упућујућа норма	
2.b	(b) 'consumer' means any natural person who, in contracts covered by this Directive, is acting for purposes which are outside his trade, business or profession;	5.1.1.	потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;	ПУ		
2.c	(c) 'seller or supplier' means any natural or legal person who, in contracts covered by this Directive, is acting for purposes relating to his trade, business or profession, whether publicly owned or privately owned.	5.1.2.	трговац је правно лице, предузетник или физичко лице које наступа на тржишту у оквиру своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе, укључујући и друга лица која послују у његово име или за његов рачун;	ПУ		
3.1.	1. A contractual term which has not been individually negotiated shall be regarded as unfair if, contrary to the requirement of good faith, it causes a significant imbalance in the parties' rights and obligations arising under the contract, to the detriment of the consumer.	42.2.	Неправична уговорна одредба је свака одредба која, противно начелу савесности и поштења, има за последицу значајну несразмеру у правима и обавезама уговорних страна на штету потрошача.	ПУ		
3.2.1	2. A term shall always be regarded as not individually negotiated where it has been drafted in advance and the consumer has therefore not been able to influence the substance of the term, particularly in the context of a pre-formulated standard contract.	40.4.	Уговорна одредба чију је садржину одредио трговац тако да се сматра да је потрошач пристао на њу, ако изричито не нагласи да на ту одредбу не пристаје, не обавезује потрошача	ПУ		
3.2.2	The fact that certain aspects of a term or one specific term have been individually negotiated shall not exclude the application of this Article to the rest of a contract if an overall assessment of the contract indicates that it is nevertheless a pre-formulated standard contract.	3.3.	Ништавост поједине одредбе уговора из става 2. овог члана не подразумева ништавост целог уговора ако уговор може да производи правно дејство без те одредбе.	ПУ		
3.2.3	Where any seller or supplier claims that a standard term has been individually negotiated, the burden of proof in this respect shall be incumbent on him.	41. 40.4.	Нејасне одредбе уговора између потрошача и трговца тумаче се у корист потрошача. Уговорна одредба чију је садржину одредио трговац тако да се сматра да је потрошач пристао на њу, ако изричито	ПУ		

			не нагласи да на ту одредбу не пристаје, не обавезује потрошача.			
3.3.	The Annex shall contain an indicative and non-exhaustive list of the terms which may be regarded as unfair.			НП	Упућујућа норма	
4.1.	Without prejudice to Article 7, the unfairness of a contractual term shall be assessed, taking into account the nature of the goods or services for which the contract was concluded and by referring, at the time of conclusion of the contract, to all the circumstances attending the conclusion of the contract and to all the other terms of the contract or of another contract on which it is dependent.	42.3.	Критеријуми на основу којих се утврђује да ли је одређена одредба уговора неправична су: 1) природа робе или услуга на које се уговор односи; 2) околности под којима је уговор закључен; 3) остале одредбе истог уговора или другог уговора са којим је уговор у вези; 4) начин на који је постигнута сагласност о садржини уговора и начин на који је потрошач обавештен о садржини уговора	ПУ		
4.2.	Assessment of the unfair nature of the terms shall relate neither to the definition of the main subject matter of the contract nor to the adequacy of the price and remuneration, on the one hand, as against the services or goods supplies in exchange, on the other, in so far as these terms are in plain intelligible language.			НУ	Предлог није преузео ово ограничење. Иначе, овај став Директиве ће бити замењен чланом 32.3) СОМ(2008)614 final: "Paragraphs 1 and 2 shall not apply to the assessment of the main subject matter of the contract or to the adequacy of the remuneration foreseen for the trader's main contractual obligation, provided that the trader fully complies with Article 31."	
5	In the case of contracts where all or certain terms offered to the consumer are in writing, these terms must always be drafted in plain, intelligible language.	40.1.	Уговорна одредба обавезује потрошача ако је изражена једноставним, јасним и разумљивим језиком и ако би је схватио разуман човек потрошачевог знања и искуства.	ПУ		

5	Where there is doubt about the meaning of a term, the interpretation most favourable to the consumer shall prevail. This rule on interpretation shall not apply in the context of the procedures laid down in Article 7 (2).	41.	Нејасне одредбе уговора између потрошача и трговца тумаче се у корист потрошача.	ПУ		
6.1.	Member States shall lay down that unfair terms used in a contract concluded with a consumer by a seller or supplier shall, as provided for under their national law, not be binding on the consumer and that the contract shall continue to bind the parties upon those terms if it is capable of continuing in existence without the unfair terms.	42.1. 3.2. 3.3.	Неправичне уговорне одредбе су ништаве. Одредба уговора или друга изјава воље која директно или индиректно ускрађује или ограничава права потрошача која произилазе из овог закона ништава је. Ништавост поједине одредбе уговора из става 2. овог члана не подразумева ништавост целог уговора ако уговор може да производи правно дејство без те одредбе.	ПУ		
6.2.	Member States shall take the necessary measures to ensure that the consumer does not lose the protection granted by this Directive by virtue of the choice of the law of a non-Member country as the law applicable to the contract if the latter has a close connection with the territory of the Member States.			НП	Обавеза држава чланица	
7.1.	Member States shall ensure that, in the interests of consumers and of competitors, adequate and effective means exist to prevent the continued use of unfair terms in contracts concluded with consumers by sellers or suppliers	177.1	Ако је утврђено постојање повреде колективног интереса, одређује се мера заштите колективног интереса потрошача, којом се може наложити лицу против кога је вођен поступак да предузме одређено понашање или да му се забрани одређено понашање, а нарочито да: 4) прекине са кршењем одредби овог закона којом се угрожава колективни интерес потрошача и уздржи се од тога убудуће; 5) да отклони утврђену неправилност; 6) без одлагања обустави уговарање неправичних уговорних одредаба.	ПУ		
7.2	The means referred to in paragraph 1 shall include provisions whereby persons or organizations, having a legitimate interest under national law in protecting consumers, may take	171.1.	Министарство покреће и води поступак утврђивања повреде колективног интереса потрошача по службеној дужности ако у поступку надзора, на	ПУ		

	action according to the national law concerned before the courts or before competent administrative bodies for a decision as to whether contractual terms drawn up for general use are unfair, so that they can apply appropriate and effective means to prevent the continued use of such terms.	172. 174.	основу достављених иницијатива, информација и других расположивих података основано претпостави да неко чињење или нечињење учесника на тржишту, а посебно постојање неправичне уговорне одредбе, угрожава или прети да угрози колективни интерес потрошача. Поступак заштите колективног интереса може се покренути и водити осим по службеној дужности, на основу захтева овлашћеног лица. Захтев за заштиту колективног интереса потрошача могу да поднесу евидентирана удружења односно савези из члана 140. овог закона.			
7.3.	With due regard for national laws, the legal remedies referred to in paragraph 2 may be directed separately or jointly against a number of sellers or suppliers from the same economic sector or their associations which use or recommend the use of the same general contractual terms or similar terms.			ПУ	Уређено Главом XVII Закона о парничном поступку	
8	Member States may adopt or retain the most stringent provisions compatible with the Treaty in the area covered by this Directive, to ensure a maximum degree of protection for the consumer.			НП	Опциона одредба	
9	The Commission shall present a report to the European Parliament and to the Council concerning the application of this Directive five years at the latest after the date in Article 10 (1).			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
10.1.1	Member States shall bring into force the laws, regulations and administrative provisions necessary to comply with this Directive no later than 31 December 1994. They shall forthwith inform the Commission thereof.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
10.1.2	These provisions shall be applicable to			НП	Не садржи обавезу	

	all contracts concluded after 31 December 1994				усклађивања	
10.2.	When Member States adopt these measures, they shall contain a reference to this Directive or shall be accompanied by such reference on the occasion of their official publication. The methods of making such a reference shall be laid down by the Member States.			НП	Обавеза држава чланица ЕУ	
10.3.	Member States shall communicate the main provisions of national law which they adopt in the field covered by this Directive to the Commission.			НП	Обавеза држава чланица ЕУ	
11	This Directive is addressed to the Member States.			НП	Не садржи обавезу усклађивања	
A1.	(a) excluding or limiting the legal liability of a seller or supplier in the event of the death of a consumer or personal injury to the latter resulting from an act or omission of that seller or supplier;	43.1.1.	искључење или ограничење одговорности трговца за случај смрти или телесних повреда потрошача услед чињења или нечињења трговца	ПУ		
A1.	b) inappropriately excluding or limiting the legal rights of the consumer vis-à-vis the seller or supplier or another party in the event of total or partial non-performance or inadequate performance by the seller or supplier of any of the contractual obligations, including the option of offsetting a debt owed to the seller or supplier against any claim which the consumer may have against him;	44.1.1.	ограничење или искључење права потрошача према трговцу или трећој страни у случају потпуног или делимичног неиспуњења уговорне обавезе трговца, укључујући ограничење или искључење права потрошача да пребије потраживање које има према трговцу са потраживањем које трговац има према потрошачу	ПУ		
A1.	c) making an agreement binding on the consumer whereas provision of services by the seller or supplier is subject to a condition whose realization depends on his own will alone;	44.1.8	обавезивање потрошача да изврши све своје уговорне обавезе у случају да трговац не изврши своје уговорне обавезе у целисти	ПУ	Види и члан 75.1 Закона о облигационим односима	
A1.	d) permitting the seller or supplier to retain sums paid by the consumer where the latter decides not to conclude or perform the contract, without providing for the consumer to receive compensation of an equivalent amount from the seller or supplier where the latter is the party cancelling the contract;	44.1.2	давање овлашћења трговцу да задржи све што је примио од потрошача у случају да потрошач повреди уговорну обавезу или одбије да закључи уговор, ако исто право није гарантовано потрошачу	ПУ		
A1.	e) requiring any consumer who fails to fulfil his obligation to pay a disproportionately high sum in compensation;	44.1.3	обавезивање потрошача који је повредио уговорну обавезу да трговцу плати накнаду у износу који значајно премашује износ претрпљене штете	ПУ		

A1.	f) authorizing the seller or supplier to dissolve the contract on a discretionary basis where the same facility is not granted to the consumer, or permitting the seller or supplier to retain the sums paid for services not yet supplied by him where it is the seller or supplier himself who dissolves the contract;	44.1.4	право трговца да једнострано раскине уговор у било ком тренутку, ако исто право није гарантовано потрошачу	ПУ	Види и члан 210.2 Закона о облигационим односима	
A1.	(g) enabling the seller or supplier to terminate a contract of indeterminate duration without reasonable notice except where there are serious grounds for doing so;	44.1.5	право трговца да једнострано раскине уговор закључен на неодређено време без остављања примереног отказног рока, осим у случају ако потрошач не извршава своје уговорне обавезе	ПУ		
A1.	(h) automatically extending a contract of fixed duration where the consumer does not indicate otherwise, when the deadline fixed for the consumer to express this desire not to extend the contract is unreasonably early;	44.1.6	прећутно продужење уговора закљученог на одређено време, када се потрошач не изјасни ако је рок у коме је потребно да се потрошач изјасни да не пристаје на продужење уговора непримерено кратак у односу на рок на који је уговор закључен	ПУ		
A1.	(i) irrevocably binding the consumer to terms with which he had no real opportunity of becoming acquainted before the conclusion of the contract;	40.2. 40.3.	Трговац је дужан да са садржајем уговорне одредбе упозна потрошача пре закључења уговора, на начин који с обзиром на употребљено средство комуникације потрошачу пружа стварну могућност да се упозна са садржином одредбе. Уговорна одредба обавезује потрошача ако је потрошач на њу пристао.	ПУ		
A1.	(j) enabling the seller or supplier to alter the terms of the contract unilaterally without a valid reason which is specified in the contract;	44.1.11.	давање овлашћења трговцу да једнострано мења садржину уговорних одредаба, укључујући обележја робе или услуга	ПУ		
A1.	k) enabling the seller or supplier to alter unilaterally without a valid reason any characteristics of the product or service to be provided;	44.1.11.	давање овлашћења трговцу да једнострано мења садржину уговорних одредаба, укључујући обележја робе или услуга	ПУ		
A1.	(l) providing for the price of goods to be determined at the time of delivery or allowing a seller of goods or supplier of services to increase their price without in both cases giving the consumer the corresponding right to cancel the contract if the final price is too high in relation to the price agreed when the contract was concluded;	44.1.7.	право трговца да повећа уговорену цену, ако није уговорено право потрошача да у том случају раскине уговор;	ПУ		

A1.	(m) giving the seller or supplier the right to determine whether the goods or services supplied are in conformity with the contract, or giving him the exclusive right to interpret any term of the contract;	43.2.	Неправичном уговорном одредбом из става 1. овог члана сматра се и уговорна одредба на основу које трговац има: 1) искључиво право да утврди да ли су испоручена роба или пружене услуге у складу са уговором; 2) искључиво право тумачења уговорних одредаба.	ПУ		
A1.	n) limiting the seller's or supplier's obligation to respect commitments undertaken by his agents or making his commitments subject to compliance with a particular formality;	43.1.2.	ограничење обавезе трговца да изврши односно преузме обавезе које је у његово име или за његов рачун преузео пуномоћник, односно налогопримац или повезивање обавезе трговца да изврши, односно преузме обавезе које је у његово име или за његов рачун преузео пуномоћник, односно налогопримац са условом чије испуњење зависи искључиво од трговца;	ПУ		
A1.	(o) obliging the consumer to fulfil all his obligations where the seller or supplier does not perform his;	44.1.8	обавезивање потрошача да изврши све своје уговорне обавезе у случају да трговац не изврши своје уговорне обавезе у целости	ПУ		
A1.	p) giving the seller or supplier the possibility of transferring his rights and obligations under the contract, where this may serve to reduce the guarantees for the consumer, without the latter's agreement;	44.1.9	давање овлашћења трговцу да пренесе своје уговорне обавезе на треће лице без сагласности потрошача	ПУ		
A1.	(q) excluding or hindering the consumer's right to take legal action or exercise any other legal remedy, particularly by requiring the consumer to take disputes exclusively to arbitration not covered by legal provisions, unduly restricting the evidence available to him or imposing on him a burden of proof which, according to the applicable law, should lie with another party to the contract.	43.1. 3-4	3)искључење или ограничење права потрошача да покрене одређени поступак или да употреби одређено правно средство за заштиту својих права, а нарочито наметање обавезе потрошачу да спорове решава пред арбитражом на начин који је у супротности са одредбама овог закона; 4)спречавање или ограничавање могућности да се потрошач упозна са доказима или пребацивање терета доказивања на потрошача у случају када је терет доказивањ на трговцу, у складу са законом	ПУ		

A2.a.	a) Subparagraph (g) is without hindrance to terms by which a supplier of financial services reserves the right to terminate unilaterally a contract of indeterminate duration without notice where there is a valid reason, provided that the supplier is required to inform the other contracting party or parties thereof immediately.			НУ	У складу с чланом 8 Директиве, Предлог не преноси овај изузетак	
A2.б.	b) Subparagraph (j) is without hindrance to terms under which a supplier of financial services reserves the right to alter the rate of interest payable by the consumer or due to the latter, or the amount of other charges for financial services without notice where there is a valid reason, provided that the supplier is required to inform the other contracting party or parties thereof at the earliest opportunity and that the latter are free to dissolve the contract immediately. Subparagraph (j) is also without hindrance to terms under which a seller or supplier reserves the right to alter unilaterally the conditions of a contract of indeterminate duration, provided that he is required to inform the consumer with reasonable notice and that the consumer is free to dissolve the contract.			НУ	Предлог не преноси ову одредбу.	
A2.	c) Subparagraphs (g), (j) and (l) do not apply to: - transactions in transferable securities, financial instruments and other products or services where the price is linked to fluctuations in a stock exchange quotation or index or a financial market rate that the seller or supplier does not control; - contracts for the purchase or sale of foreign currency, traveller's cheques or international money orders denominated in foreign currency;			НУ	Предлог не преноси ову одредбу	
A2.	d) Subparagraph (l) is without hindrance to price-indexation clauses, where lawful, provided that the method by which prices vary is			НУ	Предлог не преноси ову одредбу	

explicitly described.					
-----------------------	--	--	--	--	--

1. Назив прописа Европске уније : Directive 2009/72/EC of the European Parliament and of the Council of 13 July 2009 concerning common rules for the internal market in electricity and repealing Directive 2003/54/EC (OJ L 211 , 14/08/2009 P. 0055 - 0093) Директива 2009/72/ЕЗ Европског парламента и Савета од 13 јула 2009 о заједничким правилима за интерно тржиште електричном енергијом и о укидању Директиве 2003/54/ЕЗ	2. „CELEX” ознака ЕУ прописа 32009L0072
3. Овлашћени предлагач прописа: Влада Обрађивач: Министарство трговине, туризма и телекомуникација	4. Датум израде табеле: 25.05.2021.
5. Назив прописа чије одредбе су предмет анализе усклађености са прописом Европске уније: Предлог закона о заштити потрошача Draft Law on Consumer Protection	6. Бројчане ознаке (шифре) планираних прописа из базе НПАА: 2017-516
7. Усклађеност одредби прописа са одредбама прописа ЕУ:	

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ¹¹	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
3.3.1	Member States shall ensure that all household customers, and, where Member States deem it appropriate, small enterprises (namely enterprises with fewer than 50 occupied persons and an annual turnover or balance sheet not exceeding EUR 10 million), enjoy universal service, that is the right to be supplied with electricity of a specified quality within their territory at reasonable, easily and clearly comparable, transparent and non-discriminatory	82	Потрошач има право на уредно и непрекидно снабдевање услугама од општег економског интереса одговарајућег квалитета по правичној цени, у складу са посебним прописима. Трговац је дужан да: 1) омогући потрошачу упознавање унапред са свим условима коришћења услуга од општег економског интереса и те услове јавно објави; 2) не врши дискриминацију потрошача;	ДУ	Предлог не преноси обавезу изједначавања малих и средњих предузећа са потрошачима, обавезу прикључења корисника и њихово заједничко представљање	

¹¹ Потпуно усклађено - ПУ, делимично усклађено - ДУ, неусклађено - НУ, непреносиво – НП

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	<p>prices. To ensure the provision of universal service, Member States may appoint a supplier of last resort. Member States shall impose on distribution companies an obligation to connect customers to their network under terms, conditions and tariffs set in accordance with the procedure laid down in Article 37(6). Nothing in this Directive shall prevent Member States from strengthening the market position of the household, small and medium-sized consumers by promoting the possibilities of voluntary aggregation of representation for that class of consumers.</p>		<p>3) услугу обрачунава применом цена утврђених посебним прописима. Трговац који пружа услугу од општег економског интереса је дужан да одржава квалитет услуге у складу са законом, посебним прописима и правилима струке. Трговац који пружа услугу од општег економског интереса, као и друга тела која одлучују о правима и обавезама потрошача услуга од општег економског интереса дужни су да оснују саветодавна тела у која ће бити укључени представници евидентираних удружења односно савеза из члана 140. овог закона. Трговац који пружа услугу од општег економског интереса и друга тела која одлучују о правима и обавезама потрошача услуга од општег економског интереса доносе одлуке по добијању мишљења саветодавног тела, и то на транспаретан, објективан и недискриминаторан начин. Трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да образују комисије за решавање рекламација потрошача у чијем саставу морају да буду и представници евидентираних удружења и савеза из члана 140. овог закона. Поступак оснивања, начин рада и права и обавезе чланова саветодавног тела или комисије за решавање рекламација потрошача, уређују се актима трговца и других тела из става 4. овог члана. Представнике удружења за заштиту потрошача у саветодавним телима или комисијама за решавање рекламација потрошача именују удружења за заштиту потрошача на рок и начин прописан актима из става 6. овог члана. Одлуке о формирању саветодавног тела и комисије за решавање рекламације морају бити јавно објављене. Удружење за заштиту потрошача објављује на својој интернет страници списак трговаца и тела из става 4. овог члана у којима су њихови</p>			

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
			представници чланови саветодавног тела или комисије за решавање рекламација.			
3.5.a	Member States shall ensure that: (a) where a customer, while respecting contractual conditions, wishes to change supplier, the change is effected by the operator(s) concerned within three weeks; and	89.1	Трговац је дужан да омогући потрошачу закључивање уговора са другим трговцем који пружа услуге од општег економског интереса исте врсте без плаћања накнаде.	ПУ		
3.5.1.a	Member States shall ensure that: (a) where a customer, while respecting contractual conditions, wishes to change supplier, the change is effected by the operator(s) concerned within three weeks; and	89.2	Рок у коме је трговац дужан да омогући потрошачу закључивање уговора из става 1. овог члана не може бити дужи од месец дана од дана када је потрошач обавестио трговца о тој намери, осим ако посебним законом није другачије уређено.	ДУ		
3.5.1.b	customers are entitled to receive all relevant consumption data.	90	Трговац је дужан да рачуне за пружене услуге од општег економског интереса доставља без кашњења и у роковима који омогућавају да потрошач прати остварену потрошњу и задужење за обрачунски период од највише месец дана. Трговац је дужан да у рачуну за пружене услуге од општег економског интереса наведе елементе који потрошачу омогућавају да: 1) проверава и прати износ свог задужења; 2) остварује увид у текућу потрошњу ради провере укупне потрошње према пруженом квалитету услуге. Трговац је дужан да потрошачу без накнаде на његов захтев достави детаљну спецификацију рачуна. Ако је уговор о пружању услуга од општег економског интереса закључен на одређени рок, датум истека рока мора бити назначен на сваком рачуну. Када потрошач касни са плаћањем, обрачунате накнаде за закаснела плаћања морају бити у складу са трошковима и трговац не сме обрачунавати каматну стопу на заостали дуг супротно принудним прописима, а нарочито законом који уређује висину стопе затезне камате. Услуга читања мерних уређаја у циљу издавања рачуна је бесплатна.	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
			Услуге које су бесплатне за потрошача, треба да буду означене на рачуну уз навођење да су бесплатне.			
3.5.2	Member States shall ensure that the rights referred to in points (a) and (b) are granted to customers in a non-discriminatory manner as regards cost, effort or time.	89.1 90.1	Трговац је дужан да омогући потрошачу закључивање уговора са другим трговцем који пружа услуге од општег економског интереса исте врсте без плаћања накнаде. Трговац је дужан да рачуне за пружене услуге од општег економског интереса доставља без кашњења и у роковима који омогућавају да потрошач прати остварену потрошњу и задужење за обрачунски период од највише месец дана.	ПУ		
3.7	Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of electricity to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take measures to protect final customers in remote areas. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers, those measures shall include those set out in Annex I.	82	Потрошач има право на уредно и непрекидно снабдевање услугама од општег економског интереса одговарајућег квалитета по правичној цени, у складу са посебним прописима. Трговац је дужан да: омогући потрошачу упознавање унапред са свим условима коришћења услуга од општег економског интереса и те услове јавно објави; не врши дискриминацију потрошача; услугу обрачунава применом цена утврђених посебним прописима. Трговац који пружа услугу од општег економског интереса је дужан да одржава квалитет услуге у складу са законом, посебним прописима и правилима струке. Трговац који пружа услугу од општег економског интереса, као и друга тела која одлучују о правима и обавезама потрошача услуга од општег економског интереса дужни су да оснују саветодавна тела у која ће бити укључени представници евидентираних удружења односно савеза из члана 140. овог закона. Трговац који пружа услугу од општег економског интереса и друга тела која одлучују о правима и обавезама потрошача услуга од општег економског интереса доносе одлуке по добијању мишљења	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
			<p>саветодавног тела, и то на транспаретан, објективан и недискриминаторан начин.</p> <p>Трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да образују комисије за решавање рекламација потрошача у чијем саставу морају да буду и представници евидентираних удружења и савеза из члана 140. овог закона.</p> <p>Поступак оснивања, начин рада и права и обавезе чланова саветодавног тела или комисије за решавање рекламација потрошача, уређују се актима трговца и других тела из става 4. овог члана.</p> <p>Представнике удружења за заштиту потрошача у саветодавним телима или комисијама за решавање рекламација потрошача именују удружења за заштиту потрошача на рок и начин прописан актима из става 6. овог члана.</p> <p>Одлуке о формирању саветодавног тела и комисије за решавање рекламације морају бити јавно објављене.</p> <p>Удружење за заштиту потрошача објављује на својој интернет страници списак трговаца и тела из става 4. овог члана у којима су њихови представници чланови саветодавног тела или комисије за решавање рекламација.</p>			
3.7	<p>Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of electricity to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take measures to protect final customers in remote areas. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States</p>	83	<p>Угрожени потрошач је потрошач који због свог економског или друштвеног положаја, услова живота, посебних потреба или других тешких личних прилика прибавља робу или користи услугу под нарочито отежаним условима или је у томе онемогућен.</p> <p>Влада ближе уређује критеријуме за дефинисање угрожених потрошача и специфичне услове за обезбеђивање услуга од општег економског интереса угроженим потрошачима у појединим областима услуга од општег економског интереса, на предлог министра надлежног за одговарујућу област.</p>	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers, those measures shall include those set out in Annex I.					
3.7	Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of electricity to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take measures to protect final customers in remote areas. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers, those measures shall include those set out in Annex I.	85	<p>Трговац може да обустави пружање услуга од општег економског интереса ако потрошач не измири своје текуће обавезе за пружене услуге у року од два месеца од дана доспелости обавезе.</p> <p>Трговац је дужан да пре обуставе из става 1. овог члана потрошача у писаном или електронском облику:</p> <p>упозори на потрошачеву обавезу по основу уговора;</p> <p>позове да измири заостале обавезе у року који не може бити краћи од 30 дана од дана достављања упозорења.</p> <p>Ако потрошач оспори постојање или висину обавезе из става 1. овог члана и настави да уплаћује рачуне за текуће обавезе, трговац не може да искључи потрошача са дистрибутивне мреже и обустави пружање услуга од општег економског интереса до окончања судског поступка чији је предмет оспоравана обавеза, покренутог по захтеву трговца.</p> <p>У случају обуставе пружања услуга, трговац је дужан да настави са пружањем услуга потрошачу најкасније у року од два дана од дана пријема уплате за заостали дуг.</p> <p>Забрањено је да трговац обустави пружање услуге снабдевања топлотном енергијом, односно снабдевања електричном енергијом или гасом којима се потрошач снабдева ради грејања током трајања грејне сезоне, ако у домаћинству живи угрожени потрошач.</p> <p>Забрањено је да трговац овласти друго правно или физичко лице да се обраћа потрошачу, без претходно добијене изричите сагласности потрошача, лично, путем телефона, факса, поште, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, ради остваривања потраживања из уговора.</p>	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
			<p>Забрана из става 6. овог члана примењује се на уговоре о продаји и уговоре о пружању услуга. Забрањено је трговцу да, у случају искључења потрошача са дистрибутивне мреже, односно обуставе пружања услуга од општег економског интереса, условљава поновно укључење, односно наставак пружања услуге плаћањем дугова потрошача који су застарели у смислу закона којим се регулишу облигациони односи.</p>			
3.7	<p>Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of electricity to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take measures to protect final customers in remote areas. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers, those measures shall include those set out in Annex I.</p>	86	<p>Пре закључења уговора о пружању услуга од општег економског интереса, поред обавеза трговца у погледу обавештавања из члана 12. овог закона и других прописа, трговац обавештава потрошача о:</p> <ul style="list-style-type: none"> праву да потрошачу услуге од општег економског интереса одређеног квалитета морају да буду пружене по приступачној цени; посебним понудама и попустима, са јасном назнаком услова за њихову реализацију; критеријумима за стицање статуса угроженог потрошача, посебним погодностима намењеним угроженим потрошачима и начинима њихових остваривања; износу тарифе која обухвата накнаду за прикључење на мрежу, врстама накнада за коришћење, укључујући детаље о стандардним попустима који се примењују и посебним и циљним тарифним плановима, као и роковима за прикључење на дистрибутивну мрежу; начину на који се могу добити подаци о важећим тарифама и ценама одржавања; праву и могућности потрошача да промени пружаоца услуге од општег економског интереса без накнаде; начину остваривања права на накнаду, односно повраћај уплаћеног износа ако пружена услуга не одговара уговореном квалитету; постојању могућности вансудског решавања потрошачких спорова; условима и поступцима за промену услова из уговора и праву на раскид уговора пре истека 	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
			<p>уговорног рока; доступности, условима и врстама накнада за одржавање ако трговац нуди и услугу одржавања. Пре закључивања уговора, потрошачу морају да буду стављени на располагање сви релевантни документи, укључујући текст уговора, у писаном облику или на трајном носачу записа.</p>			
3.7	<p>Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of electricity to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take measures to protect final customers in remote areas. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers, those measures shall include those set out in Annex I.</p>	87	<p>Трговац је дужан да потрошача обавести о промени цена најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена. Трговац је дужан да најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена, односно општих услова уговора обавести потрошача о измени методологије формирања цена и општих услова уговора, а ако лично обавештавање потрошача није могуће, да обавести потрошаче јавно. Трговац је дужан да, када измене методологије формирања цена и промене цена услуга од општег економског интереса подлежу добијању претходног одобрења или сагласности носиоца јавних овлашћења, најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена и измењене методологије формирања цена обавести потрошача о изменама, а ако лично обавештавање потрошача није могуће, да обавести потрошаче јавно.</p>	ПУ		
3.7	<p>Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of electricity to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take measures to protect final customers in remote areas. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information</p>	88	<p>Потрошач има право да раскине уговор о пружању услуга од општег економског интереса ако није сагласан са променом цене, односно тарифе, изменом општих услова уговора наведеним у обавештењу трговца, као са квалитетом пружених услуга. Потрошач је дужан да уплати износ за услуге које су му пружене до раскида уговора.</p>	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers, those measures shall include those set out in Annex I.					
3.8	Member States shall take appropriate measures, such as formulating national energy action plans, providing benefits in social security systems to ensure the necessary electricity supply to vulnerable customers, or providing for support for energy efficiency improvements, to address energy poverty where identified, including in the broader context of poverty. Such measures shall not impede the effective opening of the market set out in Article 33 or market functioning and shall be notified to the Commission, where relevant, in accordance with the provisions of paragraph 15 of this Article. Such notification may also include measures taken within the general social security system.	84	Програмима у појединим областима пружања услуга од општег економског интереса утврђују се мере и инструменти намењени обезбеђивању ефективне заштите угрожених потрошача, нарочито у погледу приступа, доступности, искључења са дистрибутивне мреже, или ускраћивања пружања услуга, начину одређивања цене, информисања, саветовања и помоћи потрошачима у решавању потрошачких проблема. Влада на предлог министра надлежног за одговарајућу област, доноси програм заштите угрожених потрошача у појединим областима услуга од општег економског интереса.	ПУ		
3.9.1.c	Member States shall ensure that electricity suppliers specify in or with the bills and in promotional materials made available to final customers: (c) information concerning their rights as regards the means of dispute settlement available to them in the event of a dispute.	12.1.6 86.1.8	начину изјављивања рекламације трговцу, а нарочито о месту пријема и начину поступања трговца по њима, као и условима који се односе на остваривање права потрошача по основу саобразности; постојању могућности вансудског решавања потрошачких спорова;	ДУ		
3.9.12	Member States shall ensure the provision of single points of contact to provide consumers with all necessary information concerning their rights, current legislation and the means of dispute settlement available to them in the event of a dispute. Such contact points may be part of general consumer information points.	91	Трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да обезбеде постојање и несметано функционисање бесплатних телефонских линија ради омогућавања потрошачима да лако контактирају трговца у вези са питањима и проблемима прикључивања на дистрибутивну мрежу, као и квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса.	ДУ	Предлог не преноси обавезу обавештавања о важећим прописима	
AI.1.a.1	Without prejudice to Community rules on consumer protection, in particular Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of	12.1.2	пословном имену, матичном броју, адреси седишта и броју телефона;	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	distance contracts ¹² and Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts ¹³ , the measures referred to in Article 3 are to ensure that customers: (a) have a right to a contract with their electricity service provider that specifies: - the identity and address of the supplier,					
	- the services provided, the service quality levels offered, as well as the time for the initial connection,	12.1.1	основним обележјима робе или услуге;	ПУ		
	- the types of maintenance service offered,	86.1.10	доступности, условима и врстама накнада за одржавање ако трговац нуди и услугу одржавања.	ПУ		
	- the means by which up-to-date information on all applicable tariffs and maintenance charges may be obtained,	86.1.5	начину на који се могу добити подаци о важећим тарифама и ценама одржавања;	ПУ		
	- the duration of the contract, the conditions for renewal and termination of services and of the contract and whether withdrawal from the contract without charge is permitted,	12.1.8	условима за раскидање уговора, ако је закључен на неодређено време или ако се продужава аутоматски;	ПУ		
	- the duration of the contract, the conditions for renewal and termination of services and of the contract and whether withdrawal from the contract without charge is permitted,	12.2.1	трајању уговора	ПУ		
	- the duration of the contract, the conditions for renewal and termination of services and of the contract, and whether withdrawal from the contract without charge is permitted,	86.1.9	условима и поступцима за промену услова из уговора и праву на раскид уговора пре истека уговорног рока;	ПУ		
	- any compensation and the refund arrangements which apply if contracted service quality levels are not met, including inaccurate and delayed billing,	86.1.7	начину остваривања права на накнаду, односно повраћај уплаћеног износа ако пружена услуга не одговара уговореном квалитету;	ПУ		
	- the method of initiating procedures for settlement of disputes in accordance with point (f),	86.1.8	постојању могућности вансудског решавања потрошачких спорова;	ПУ		

¹² OJ L 144, 4.6.1997, p. 19.

¹³ OJ L 95, 21.4.1993, p. 29.

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	- information relating to consumer rights, including on the complaint handling and all of the information referred to in this point, clearly communicated through billing or the electricity undertaking's web site,	12.1.6	начину изјављивања рекламације трговцу, а нарочито о месту пријема и начину поступања трговца по њима, као и условима који се односе на остваривање права потрошача по основу саобразности;	ПУ		
AI.1.a.2	Conditions shall be fair and well-known in advance. In any case, this information should be provided prior to the conclusion or confirmation of the contract. Where contracts are concluded through intermediaries, the information relating to the matters set out in this point shall also be provided prior to the conclusion of the contract;	86	Пре закључења уговора о пружању услуга од општег економског интереса, поред обавеза трговца у погледу обавештавања из члана 12. овог закона и других прописа, трговац обавештава потрошача о: праву да потрошачу услуге од општег економског интереса одређеног квалитета морају да буду пружене по приступачној цени; посебним понудама и попустима, са јасном назнаком услова за њихову реализацију; критеријумима за стицање статуса угроженог потрошача, посебним погодностима намењеним угроженим потрошачима и начинима њихових остваривања; износу тарифе која обухвата накнаду за прикључење на мрежу, врстама накнада за коришћење, укључујући детаље о стандардним попустима који се примењују и посебним и циљним тарифним плановима, као и роковима за прикључење на дистрибутивну мрежу; начину на који се могу добити подаци о важећим тарифама и ценама одржавања; праву и могућности потрошача да промени пружаоца услуге од општег економског интереса без накнаде; начину остваривања права на накнаду, односно повраћај уплаћеног износа ако пружена услуга не одговара уговореном квалитету; постојању могућности вансудског решавања потрошачких спорова; условима и поступцима за промену услова из уговора и праву на раскид уговора пре истека уговорног рока; доступности, условима и врстама накнада за одржавање ако трговац нуди и услугу одржавања. Пре закључивања уговора, потрошачу морају да	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
			буду стављени на располагање сви релевантни документи, укључујући текст уговора, у писаном облику или на трајном носачу записа.			
AI.1.b	are given adequate notice of any intention to modify contractual conditions and are informed about their right of withdrawal when the notice is given. Service providers shall notify their subscribers directly of any increase in charges, at an appropriate time no later than one normal billing period after the increase comes into effect in a transparent and comprehensible manner. Member States shall ensure that customers are free to withdraw from contracts if they do not accept the new conditions notified to them by their electricity service provider;	88	Потрошач има право да раскине уговор о пружању услуга од општег економског интереса ако није сагласан са променом цене, односно тарифе, изменом општих услова уговора наведеним у обавештењу трговца, као са квалитетом пружених услуга. Потрошач је дужан да уплати износ за услуге које су му пружене до раскида уговора.	ПУ		
AI.1.c	receive transparent information on applicable prices and tariffs and on standard terms and conditions, in respect of access to and use of electricity services;	12.1.3 86.1.5 86.1.4	продајној цени или начину на који ће се продајна цена обрачунати ако се због природе робе или услуге продајна цена не може утврдити унапред, као и о свим додатним поштанским трошковима и трошковима транспорта и испоруке и могућности да се ти трошкови могу ставити потрошачу на терет; начину на који се могу добити подаци о важећим тарифама и ценама одржавања; износу тарифе која обухвата накнаду за прикључење на мрежу, врстама накнада за коришћење, укључујући детаље о стандардним попустима који се примењују и посебним и циљним тарифним плановима, као и роковима за прикључење на дистрибутивну мрежу;	ПУ		
AI.1.d	are offered a wide choice of payment methods, which do not unduly discriminate between customers. Prepayment systems shall be fair and adequately reflect likely consumption. Any difference in terms and conditions shall reflect the costs to the supplier of the different payment systems. General terms and conditions shall be fair and transparent. They shall be given in clear and comprehensible language and shall not include non-contractual barriers to the exercise of	82.1 и 82.2	Потрошач има право на уредно и непрекидно снабдевање услугама од општег економског интереса одговарајућег квалитета по правичној цени, у складу са посебним прописима. Трговац је дужан да: омогући потрошачу упознавање унапред са свим условима коришћења услуга од општег економског интереса и те услове јавно објави; не врши дискриминацију потрошача;	ДУ	Пренето бројним одредбама Предлога. Видети посебно Поглавље V о неправичним уговорним одредбама	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	customers' rights, for example excessive contractual documentation. Customers shall be protected against unfair or misleading selling methods;		услугу обрачунава применом цена утврђених посебним прописима.			
AI.1.e	are not charged for changing supplier;	86.1.6	праву и могућности потрошача да промени пружаоца услуге од општег економског интереса без накнаде;	ПУ		
	benefit from transparent, simple and inexpensive procedures for dealing with their complaints. In particular, all consumers shall have the right to a good standard of service and complaint handling by their electricity service provider. Such out-of-court dispute settlements procedures shall enable disputes to be settled fairly and promptly, preferably within three months, with provision, where warranted, for a system of reimbursement and/or compensation. They should, wherever possible, be in line with the principles set out in Commission Recommendation 98/257/EC of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes ¹⁴ ;	82.5	Трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да формирају комисије за решавање рекламација потрошача у чијем саставу морају да буду и представници евидентираних удружења и савеза из члана 140. овог закона.	ДУ	Видети Главу XIII вансудско решавање потрошачких спорова.	
AI.1.g	when having access to universal service under the provisions adopted by Member States pursuant to Article 3(3), are informed about their rights regarding universal service;	86.1.1	Пре закључења уговора о пружању услуга од општег економског интереса поред обавеза трговца у погледу обавештавања из члана 12. овог закона и других прописа, трговац обавештава потрошача о: 1) праву да потрошачу услуге од општег економског интереса одређеног квалитета морају да буду пружене по приступачној цени;	ПУ		
AI.1.h	have at their disposal their consumption data, and shall be able to, by explicit agreement and free of charge, give any registered supply undertaking access to its metering data. The party responsible for data management shall be obliged to give those data to the undertaking. Member States shall define a format for the data and a procedure for suppliers and consumers to have access to the data. No additional costs shall be charged to the consumer for that service;	90.2. 90.3	Трговац је дужан да у рачуну за пружене услуге од општег економског интереса наведе елементе који потрошачу омогућавају да: 1) проверава и прати износ свог задужења; 2) остварује увид у текућу потрошњу ради провере укупне потрошње према пруженом квалитету услуге. Трговац је дужан да потрошачу без накнаде на његов захтев достави детаљну спецификацију	ДУ		

¹⁴ OJ L 115, 17.4.1998, p. 31.

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
			рачуна.			
AI.1.i	are properly informed of actual electricity consumption and costs frequently enough to enable them to regulate their own electricity consumption. That information shall be given by using a sufficient time frame, which takes account of the capability of customer's metering equipment and the electricity product in question. Due account shall be taken of the cost-efficiency of such measures. No additional costs shall be charged to the consumer for that service;	90.1	Трговац је дужан да рачуне за пружене услуге од општег економског интереса доставља без кашњења и у роковима који омогућавају да потрошач прати остварену потрошњу и задужење за обрачунски период од највише месец дана.	ПУ		

1. Назив прописа Европске уније : Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC, as amended (OJ L 271, 9.10.2002, p. 16–24) Директива 2002/65/ЕЗ Европског парламента и Савета од 23 септембра 2002 о маркетингу на даљину потрошачких финансијских услуга и о изменама Директиве Савета 90/619/ЕЕЗ те директива 97/7/ЕЗ и 98/27/ЕЗ, која је последњи пут измењена Директивом 2007/64/ЕЗ (32007L0064)	2. „CELEX” ознака ЕУ прописа 32002L0065
3. Овлашћени предлагач прописа: Влада Обрађивач: Министарство трговине, туризма и телекомуникација	4. Датум израде табеле: 26.05.2021.
5. Назив прописа чије одредбе су предмет анализе усклађености са прописом Европске уније: Предлог закона о заштити потрошача Draft Law on Consumer Protection	6. Бројчане ознаке (шифре) планираних прописа из базе НПАА: 2017-516
7. Усклађеност одредби прописа са одредбама прописа ЕУ:	

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ¹⁵	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
2.1.a	"distance contract" means any contract concerning financial services concluded between a supplier and a consumer under an organised distance sales or service-provision scheme run by the supplier, who, for the purpose of that contract, makes exclusive use of one or more means of distance communication up to and including the time at which the contract is	5.1.8	уговор на даљину је уговор закључен између трговца и потрошача у оквиру организоване продаје или пружања услуга на даљину без истовременог физичког присуства трговца и потрошача, искључивом употребом једног или више средстава комуникације на даљину до тренутка закључења уговора, укључујући и сам	ПУ	Појам из Предлога је шири и обухвата дефиницију из Директиве о правима потрошача	

¹⁵ Потпуно усклађено - ПУ, делимично усклађено - ДУ, неусклађено - НУ, непреносиво – НП

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	concluded;		тренутак закључења;			
2.1.c	"supplier" means any natural or legal person, public or private, who, acting in his commercial or professional capacity, is the contractual provider of services subject to distance contracts;	5.1.2	трговац је правно лице, предузетник или физичко лице које наступа на тржишту у оквиру своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе, укључујући и друга лица која послују у његово име или за његов рачун;	ПУ	Пружалац услуга је обухваћен појмом трговца	
2.1. d	"consumer" means any natural person who, in distance contracts covered by this Directive, is acting for purposes which are outside his trade, business or profession;	5.1.1	потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;	ПУ		
2.1.e	"means of distance communication" refers to any means which, without the simultaneous physical presence of the supplier and the consumer, may be used for the distance marketing of a service between those parties;	5.1.9	средство комуникације на даљину је средство које омогућава закључење уговора између трговца и потрошача који се не налазе на истом месту у исто време;	ПУ		
2.1. f	"durable medium" means any instrument which enables the consumer to store information addressed personally to him in a way accessible for future reference for a period of time adequate for the purposes of the information and which allows the unchanged reproduction of the information stored;	5.44	трајни носач записа је сваки инструмент који омогућава потрошачу или трговцу да сачува податке који су им намењени, на начин да подаци остану доступни за будућу употребу током раздобља примереног сврси податка који омогућава непромењену репродукцију сачуваних података, као што су папир, електронска пошта, CD – ROM, DVD, меморијска картица и хард диск рачунара;	ПУ		
2.1.g	"operator or supplier of a means of distance communication" means any public or private, natural or legal person whose trade, business or profession involves making one or more means of distance communication available to suppliers.	5.1.2	трговац је правно лице, предузетник или физичко лице које наступа на тржишту у оквиру своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе, укључујући и друга лица која послују у његово име или за његов рачун;	ПУ	Оператор је обухваћен појмом трговца	
3.1.1.a	In good time before the consumer is bound by any distance contract or offer, he shall be provided with the following information concerning: the supplier the identity and the main business of the supplier, the geographical address at which the supplier is established and any other geographical address relevant for the customer's relations with the supplier;	12.1.2 26.1.1	Трговац је дужан да пре закључења уговора о продаји робе или пружању услуга, потрошача на јасан и разумљив начин на српском језику или језику националне мањине у складу са законом обавести о: пословном имену, матичном броју, адреси седишта и броју телефона; Трговац је дужан да пре закључења уговора на даљину или изван пословних просторија, поред	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
			података из члана 12. овог закона, на јасан и разумљив начин потрошача обавести о: адреси на којој послује, ако не послује на адреси на којој му је седиште или пребивалиште и адреси, броју факса и адреси електронске поште трговца у чије име поступа на коју потрошач може да изјави рекламацију;			
3.1.1.b	the identity of the representative of the supplier established in the consumer's Member State of residence and the geographical address relevant for the customer's relations with the representative, if such a representative exists;	12.1.2 26.1.1	<p>Трговац је дужан да пре закључења уговора о продаји робе или пружању услуга, потрошача на јасан и разумљив начин на српском језику или језику националне мањине у складу са законом обавести о:</p> <p>пословном имену, матичном броју, адреси седишта и броју телефона;</p> <p>Трговац је дужан да пре закључења уговора на даљину или изван пословних просторија, поред података из члана 12. овог закона, на јасан и разумљив начин потрошача обавести о: адреси на којој послује, ако не послује на адреси на којој му је седиште или пребивалиште и адреси, броју факса и адреси електронске поште трговца у чије име поступа на коју потрошач може да изјави рекламацију;</p>	ПУ		
3.1.1.c	when the consumer's dealings are with any professional other than the supplier, the identity of this professional, the capacity in which he is acting vis-à-vis the consumer, and the geographical address relevant for the customer's relations with this professional;	12.1.2 26.1.1	<p>Трговац је дужан да пре закључења уговора о продаји робе или пружању услуга, потрошача на јасан и разумљив начин на српском језику или језику националне мањине у складу са законом обавести о:</p> <p>пословном имену, матичном броју, адреси седишта и броју телефона;</p> <p>Трговац је дужан да пре закључења уговора на даљину или изван пословних просторија, поред података из члана 12. овог закона, на јасан и разумљив начин потрошача обавести о: адреси на којој послује, ако не послује на адреси на којој му је седиште или пребивалиште и адреси, броју</p>	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
			факса и адреси електронске поште трговца у чије име поступа на коју потрошач може да изјави рекламацију;			
3.1.2.a	the financial service a description of the main characteristics of the financial service;			ПУ	Видети члан 7. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину	
3.1.2.b	the total price to be paid by the consumer to the supplier for the financial service, including all related fees, charges and expenses, and all taxes paid via the supplier or, when an exact price cannot be indicated, the basis for the calculation of the price enabling the consumer to verify it;	12.1.3	Трговац је дужан да пре закључења уговора о продаји робе или пружању услуга, потрошача на јасан и разумљив начин на српском језику или језику националне мањине у складу са законом обавести о: продајној цени или начину на који ће се продајна цена обрачунати ако се због природе робе или услуге продајна цена не може утврдити унапред, као и о свим додатним поштанским трошковима и трошковима транспорта и испоруке и могућности да се ти трошкови могу ставити потрошачу на терет;	ПУ	Видети члан 7. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину	
3.1.2.c	where relevant notice indicating that the financial service is related to instruments involving special risks related to their specific features or the operations to be executed or whose price depends on fluctuations in the financial markets outside the supplier's control and that historical performances are no indicators for future performances;			ПУ	Видети члан 7. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину	
3.1.2.d	notice of the possibility that other taxes and/or costs may exist that are not paid via the supplier or imposed by him;			ПУ	Видети члан 7. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину	
3.1.2.e	any limitations of the period for which the information provided is valid;			ПУ	Видети члан 7. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину	
3.1.2.f	the arrangements for payment and for performance;			ПУ	Видети члан 7. Закона о заштити корисника	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
					финансијских услуга код уговарања на даљину	
3.1.2.g	any specific additional cost for the consumer of using the means of distance communication, if such additional cost is charged;	26.1.3	трошку коришћења средстава комуникације на даљину за закључивање уговора када се тај трошак обрачунава на основи различитој од основне тарифе;	ПУ	Видети члан 7. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину	
3.1.3.a	the distance contract the existence or absence of a right of withdrawal in accordance with Article 6 and, where the right of withdrawal exists, its duration and the conditions for exercising it, including information on the amount which the consumer may be required to pay on the basis of Article 7(1), as well as the consequences of non-exercise of that right;	26.1.4	условима, временском року и поступку за остваривање права на одустанак од уговора у складу са чланом 27. овог закона	ПУ	Видети члан 10. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину	
3.1.3.b	the minimum duration of the distance contract in the case of financial services to be performed permanently or recurrently;	26.2.3	минималном трајању уговорних обавеза потрошача у складу са уговором;	ПУ	Видети члан 8. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину	
3.1.3.d	practical instructions for exercising the right of withdrawal indicating, inter alia, the address to which the notification of a withdrawal should be sent;	26.1.4 30.2	условима, временском року и поступку за остваривање права на одустанак од уговора у складу са чланом 27. овог закона Трговац је дужан да у разумном року по закључењу уговора, а најкасније у време испоруке робе или почетка пружања услуге, на трајном носачу записа, преда потрошачу: 1) образац за одустанак; 2) читко и разумљиво обавештење из члана 26. ст. 1. и 2. овог закона, на српском језику; 3) уговор или исправу о уговору.	ПУ		
3.1.3.e	in which language, or languages, the contractual terms and conditions, and the prior information referred to in this Article are supplied, and furthermore in which language, or languages, the supplier, with the agreement of the consumer, undertakes to communicate during the duration of this distance contract;	26.7	Трговац је дужан да податке из ст. 1 и 2. овог члана пружи потрошачу на српском језику.	ДУ	Није прописан језик, односно језици, на којима пружалац услуга комуницира током трајања уговора на	
3.1.4.a	redress	26.2.5	У зависности од околности конкретног случаја и	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	<p>may exist that are not paid via the supplier or imposed by him, - the existence or absence of a right of withdrawal in accordance with Article 6 and, where the right of withdrawal exists, its duration and the conditions for exercising it, including information on the amount which the consumer may be required to pay on the basis of Article 7(1).</p>					
3.3.2	<p>The supplier shall inform the consumer that other information is available on request and of what nature this information is. In any case the supplier shall provide the full information when he fulfils his obligations under Article 5.</p>	30.2	<p>Трговац је дужан да у разумном року по закључењу уговора, а најкасније у време испоруке робе или почетка пружања услуге, на трајном носачу записа, преда потрошачу: 1) образац за одустанак; 2) читко и разумљиво обавештење из члана 26. ст. 1. и 2. овог закона, на српском језику; 3) уговор или исправу о уговору.</p>	ПУ		
3.4.	<p>Information on contractual obligations, to be communicated to the consumer during the pre-contractual phase, shall be in conformity with the contractual obligations which would result from the law presumed to be applicable to the distance contract if the latter were concluded.</p>	17.6	<p>Непоштеност се нарочито сматра обмањујућа пословна пракса и насртљива пословна пракса.</p>	ДУ		
5.1	<p>Communication of the contractual terms and conditions and of the prior information 1. The supplier shall communicate to the consumer all the contractual terms and conditions and the information referred to in Article 3(1) and Article 4 on paper or on another durable medium available and accessible to the consumer in good time before the consumer is bound by any distance contract or offer.</p>			ПУ	<p>Видети члан 7. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину</p>	
6.1.1	<p>The Member States shall ensure that the consumer shall have a period of 14 calendar days to withdraw from the contract without penalty and without giving any reason. However, this period shall be extended to 30 calendar days in distance contracts relating to life insurance covered by Directive 90/619/EEC and personal pension operations.</p>	27.1	<p>Потрошач има право да одустане од уговора закљученог на даљину или изван пословних просторија у року од 14 дана, без навођења разлога и без додатних трошкова, осим трошкова из чл.33. и 34. овог закона (у даљем тексту: одустанак од уговора).</p>	ПУ	<p>Видети Закон о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину Члан 13. Корисник има право да одустане од уговора на даљину у року од 14 дана од дана закључења тог уговора, без навођења разлога за</p>	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
					<p>одустанак. Изузетно од става 1. овог члана, корисник има право да одустане од уговора на даљину у следећим роковима: 1) ако је предмет уговора на даљину животно осигурање – у року од 30 дана од дана достављања кориснику обавештења о закључењу овог уговора; 2) ако су предмет уговора на даљину услуге у вези с добровољним пензијским фондом – у року од 30 дана од дана закључења овог уговора</p>	
6.1.2	<p>The period for withdrawal shall begin: - either from the day of the conclusion of the distance contract, except in respect of the said life assurance, where the time limit will begin from the time when the consumer is informed that the distance contract has been concluded, or - from the day on which the consumer receives the contractual terms and conditions and the information in accordance with Article 5(1) or (2), if that is later than the date referred to in the first indent.</p>			ПУ	<p>Видети Закон о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину Члан 13. Корисник има право да одустане од уговора на даљину у року од 14 дана од дана закључења тог уговора, без навођења разлога за одустанак. Изузетно од става 1. овог члана, корисник има право да одустане од уговора на даљину у следећим роковима: 1) ако је предмет уговора на даљину животно осигурање – у року од 30 дана од дана достављања кориснику обавештења о закључењу овог уговора; 2) ако су предмет уговора на даљину услуге у вези с добровољним пензијским фондом – у року од 30 дана од дана закључења овог уговора</p>	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
6.2.a.	<p>The right of withdrawal shall not apply to:</p> <p>(a) financial services whose price depends on fluctuations in the financial market outside the suppliers control, which may occur during the withdrawal period, such as services related to:</p> <ul style="list-style-type: none"> - foreign exchange, - money market instruments, - transferable securities, - units in collective investment undertakings, - financial-futures contracts, including equivalent cash-settled instruments, - forward interest-rate agreements (FRAs), - interest-rate, currency and equity swaps, - options to acquire or dispose of any instruments referred to in this point including equivalent cash-settled instruments. This category includes in particular options on currency and on interest rates; 			ПУ	<p>Видети чл.13. ст.4. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину</p> <p>Корисник нема право на одустанак из става 1. овог члана у случају закључења следећих уговора:</p> <p>1) уговора на даљину чији су предмет финансијске услуге чија цена зависи од кретања на финансијском тржишту на које пружалац услуге не може да утиче, а до којег може доћи у току рока за одустанак из ст. 1. и 2. овог члана, и које се односе на: (1) девизне, девизно-валутне и мењачке послове, (2) инструменте тржишта новца, (3) преносиве хартије од вредности, (4) јединице институција колективног инвестирања, (5) терминске уговоре и друге инструменте који морају бити намирени у новцу, (6) каматне форварде, (7) валутне, каматне и акцијске свопове, (8) опције на основу којих се стичу инструменти из овог става или на основу којих се располаже тим инструментима, а нарочито валутне и каматне опције;</p> <p>2) уговора на даљину о осигурању помоћи на путовању или уговора на даљину о другим краткорочним осигурањима у трајању до једног месеца;</p> <p>3) уговора на даљину код којих</p>	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
					<p>су уговорне стране на изричит захтев корисника извршиле своје обавезе пре истека рока за коришћење права на одустанак;</p> <p>4) уговора на даљину о кредиту који је обезбеђен хипотеком, као и уговора на даљину чији је предмет куповина непокретности, односно финансирање такве куповине, ако су кориснику пренета средства кредита, односно средства за ово финансирање.</p>	
6.6	<p>If the consumer exercises his right of withdrawal he shall, before the expiry of the relevant deadline, notify this following the practical instructions given to him in accordance with Article 3(1)(3)(d) by means which can be proved in accordance with national law. The deadline shall be deemed to have been observed if the notification, if it is on paper or on another durable medium available and accessible to the recipient, is dispatched before the deadline expires.</p>	27	<p>Потрошач има право да одустане од уговора закљученог на даљину или изван пословних просторија у року од 14 дана, без навођења разлога и без додатних трошкова, осим трошкова из чл. 33. и 34. овог закона (у даљем тексту: одустанак од уговора).</p> <p>Потрошач остварује право на одустанак од уговора изјавом коју може дати на прописаном обрасцу за одустанак од уговора закљученог на даљину или изван пословних просторија или на други недвосмислен начин (у даљем тексту: изјава о одустанку).</p> <p>Изјава о одустанку од уговора код уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија сматра се благовременом уколико је послата трговцу у року из става 1. овог члана.</p> <p>Изјава о одустанку од уговора производи правно дејство од дана када је послата трговцу.</p> <p>Ако трговац омогући потрошачу да електронски попуни и пошаље образац за одустанак, дужан је да га о пријему обрасца без одлагања обавести у писаној форми или на другом трајном носачу записа.</p> <p>Протеком рокова из члана 28. овог закона престаје право потрошача на одустанак од уговора.</p> <p>Терет доказивања да је поступио у складу са</p>	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
			<p>одредбама ст. 1.-5. овог члана, ради остваривања права на одустанак од уговора, је на потрошачу. Облик и садржину обрасца за одустанак прописује министар надлежан за послове заштите потрошача (у даљем тексту: Министар).</p>			
6.7.2	<p>If to a distance contract of a given financial service another distance contract has been attached concerning services provided by the supplier or by a third party on the basis of an agreement between the third party and the supplier, this additional distance contract shall be cancelled, without any penalty, if the consumer exercises his right of withdrawal as provided for in Article 6(1).</p>	35	<p>У случају да потрошач оствари право на одустанак од уговора, престаје правно дејство повезаних уговора без трошкова за потрошача укључујући трошкове из чл. 33. и 34. овог закона. Одредба из става 1. овог члана односи се и на уговор о кредиту који је повезан с потрошачким уговором, независно од тога да ли је потрошачу кредит одобрио трговац или треће лице. Ако је треће лице одобрило кредит потрошачу за потребе финансирања обавеза из одређеног уговора са трговцем: 1) трговац је дужан да о одустанку од уговора обавести даваоца кредита; 2) давалац кредита је дужан да потрошачу без одлагања врати износ који је потрошач платио до одустанка од уговора са каматом, а најкасније у року од 30 дана од дана када је обавештен о одустанку од уговора.</p>	ПУ		
7.1	<p>When the consumer exercises his right of withdrawal under Article 6(1) he may only be required to pay, without any undue delay, for the service actually provided by the supplier in accordance with the contract. The performance of the contract may only begin after the consumer has given his approval. The amount payable shall not: - exceed an amount which is in proportion to the extent of the service already provided in comparison with the full coverage of the contract, - in any case be such that it could be construed as a penalty.</p>	34.6 34.7.	<p>Када потрошач остварује право на одустанак од уговора након што је доставио захтев у складу са чланом 29. став 4. или чланом 30. став 8. овог закона, дужан је да плати трговцу износ који је сразмеран са извршеним услугама до момента када је потрошач обавестио трговца о остваривању права на одустанак од уговора.</p> <p>Сразмерни износ који потрошач треба да плати трговцу обрачунава се на основу продајне цене договорене уговором, која не може бити виша од тржишне вредности онога што је било испоручено.</p>	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
7.3	The supplier may not require the consumer to pay any amount on the basis of paragraph 1 unless he can prove that the consumer was duly informed about the amount payable, in conformity with Article 3(1)(3)(a). However, in no case may he require such payment if he has commenced the performance of the contract before the expiry of the withdrawal period provided for in Article 6(1) without the consumer's prior request.	26.1.4	условима, временском року и поступку за остваривање права на одустанак од уговора у складу са чланом 27. овог закона	ПУ		
7.3	The supplier may not require the consumer to pay any amount on the basis of paragraph 1 unless he can prove that the consumer was duly informed about the amount payable, in conformity with Article 3(1)(3)(a). However, in no case may he require such payment if he has commenced the performance of the contract before the expiry of the withdrawal period provided for in Article 6(1) without the consumer's prior request.	26.9 36.1.1	Терет доказивања извршења обавеза у складу са ст. 1 и 2 овог члана и чл. 29. и 30. овог закона је на трговцу. Потрошач нема право да одустане од уговора у случају: 1) пружања услуга, након што је услуга у потпуности извршена ако је пружање услуге почело након изричите претходне сагласности потрошача и уз његову потврду да зна да губи право на одустанак од уговора када трговац у потпуности изврши уговор;	ПУ		
7.4	The supplier shall, without any undue delay and no later than within 30 calendar days, return to the consumer any sums he has received from him in accordance with the distance contract, except for the amount referred to in paragraph 1. This period shall begin from the day on which the supplier receives the notification of withdrawal.	33.1	Трговац је дужан да без одлагања изврши повраћај уплата које је примио од потрошача, укључујући и трошкове испоруке, а најкасније у року од 14 дана од дана када је примио образац за одустанак.	ПУ		
7.5	The consumer shall return to the supplier any sums and/or property he has received from the supplier without any undue delay and no later than within 30 calendar days. This period shall begin from the day on which the consumer dispatches the notification of withdrawal.	34.1.	Потрошач је дужан да врати робу трговцу или лицу овлашћеном од стране трговца, без одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана када је послао образац за одустанак.	ПУ		
9	Unsolicited services Without prejudice to Member States provisions on the tacit renewal of distance contracts, when such rules permit tacit renewal, Member States shall take the necessary measures to: - prohibit the supply of financial services to a	38	Забрањено је слање робе или пружање услуга потрошачу са захтевом за плаћање робе или услуга које потрошач није наручио. Ако се у случају из става 1. овог члана, потрошач не изјасни о роби која је достављена или услузи која је пружена, не сматра се да је понуду			

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
	consumer without a prior request on his part, when this supply includes a request for immediate or deferred payment, - exempt the consumer from any obligation in the event of unsolicited supplies, the absence of a reply not constituting consent.		прихватио. Слање робе или пружање услуга које потрошач није наручио не може настати обавеза за потрошача и потрошач има право да задржи послату робу без обавезе плаћања, то јест није у обавези да плати за извршену услугу. Неће се сматрати случајем из става 1. овог члана ако трговац: 1) потрошачу уместо робе или услуге, коју је наручио достави другу робу или пружи другу услугу исте цене и квалитета; 2) обавести потрошача да није дужан да прихвати робу или услугу коју није тражио нити да сноси трошкове враћања робе трговцу.			
10.1	The use by a supplier of the following distance communication techniques shall require the consumer's prior consent: (a) automated calling systems without human intervention (automatic calling machines); (b) fax machines.	37.1	Забрањено је директно оглашавање телефоном, факсом или електронском поштом, без претходног пристанка потрошача.	ПУ		
10.2	Member States shall ensure that means of distance communication other than those referred to in paragraph 1, when they allow individual communications: (a) shall not be authorised unless the consent of the consumers concerned has been obtained, or (b) may only be used if the consumer has not expressed his manifest objection.	37.2 38.2	Забрањено је директно оглашавање другим средствима комуникације на даљину, без претходног пристанка потрошача. Ако се у случају из става 1. овог члана, потрошач не изјасни о роби која је достављена или услузи која је пружена, не сматра се да је понуду прихватио	ПУ		
11.1	Member States shall provide for appropriate sanctions in the event of the supplier's failure to comply with national provisions adopted pursuant to this Directive.	187-189	Глава XVI.Казнене одредбе	ПУ		
12.1	Consumers may not waive the rights conferred on them by this Directive.	3.1	Потрошач не може да се одрекне права утврђених овим законом.	ПУ		
12.2	Member States shall take the measures needed to ensure that the consumer does not lose the protection granted by this Directive by virtue of the choice of the law of a non-member country as the law applicable to the contract, if this contract has a close link with the territory of one or more Member States.	3.5	Овај закон примењује се и на уговоре који за циљ или последицу имају изигравање примене његових одредаба.	ПУ	Види и члан 5 Закона о решавању сукоба закона са прописима других земаља и члан 1105 Закона о облигационим односима	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
13.1	Member States shall ensure that adequate and effective means exist to ensure compliance with this Directive in the interests of consumers.	170-180	Глава XIV Заштита колективног интереса потрошача	ПУ		
13.2	<p>The means referred to in paragraph 1 shall include provisions whereby one or more of the following bodies, as determined by national law, may take action in accordance with national law before the courts or competent administrative bodies to ensure that the national provisions for the implementation of this Directive are applied:</p> <p>(a) public bodies or their representatives;</p> <p>(b) consumer organisations having a legitimate interest in protecting consumers;</p> <p>(c) professional organisations having a legitimate interest in acting.</p>	<p>171</p> <p>172</p> <p>174</p>	<p>Министарство покреће и води поступак утврђивања повреде колективног интереса потрошача по службеној дужности ако у поступку надзора, на основу достављених иницијатива, информација и других расположивих података основано претпостави да неко чињење или нечињење учесника на тржишту, а посебно постојање неправичне уговорне одредбе, угрожава или прети да угрози колективни интерес потрошача.</p> <p>Поступак за заштиту колективног интереса потрошача може да се води против трговца односно удружења трговаца чија су поступања у супротности са одредбама овог закона, или ако уговара неправичне уговорне одредбе у смислу овог закона.</p> <p>Поступак заштите колективног интереса може се покренути и водити осим по службеној дужности, на основу захтева овлашћеног лица.</p> <p>Захтев за заштиту колективног интереса потрошача могу да поднесу евидентирана удружења односно савези из члана 140. овог закона.</p>	ДУ	Нису обухваћене професионалне организације	
13.3	Member States shall take the measures necessary to ensure that operators and suppliers of means of distance communication put an end to practices that have been declared to be contrary to this Directive, on the basis of a judicial decision, an administrative decision or a decision issued by a supervisory authority notified to them, where those operators or suppliers are in a position to do so.	177.1	<p>Ако је утврђено постојање повреде колективног интереса, одређује се мера заштите колективног интереса потрошача, којом се може наложити лицу против кога је вођен поступак да предузме одређено понашање или да му се забрани одређено понашање, а нарочито да:</p> <p>1) прекине са кршењем одредби овог закона којим се угрожава колективни интерес потрошача и уздржи се од тога убудуће;</p> <p>2) да отклони утврђену неправилност;</p>	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
			3) без одлагања обустави уговарање неправичних уговорних одредаба.			
15.1	Without prejudice to Article 7(3), Member States may stipulate that the burden of proof in respect of the supplier's obligations to inform the consumer and the consumer's consent to conclusion of the contract and, where appropriate, its performance, can be placed on the supplier.	26.9	Терет доказивања извршења обавеза у складу са ст. 1 и 2 овог члана и чл. 29. и 30. овог закона је на трговцу.			

1. Назив прописа Европске уније : Directive 2009/73/EC of the European Parliament and of the Council of 13 July 2009 concerning common rules for the internal market in natural gas and repealing Directive 2003/55/EC (OJ L 211 , 14/08/2009 P. 0094 - 0136) Директива 2009/73/ЕЗ Европског парламента и Савета од 13 јула 2009 о заједничким правилима за интерно тржиште природним гасом и о укидању Директиве 2003/55/ЕЗ	2. „CELEX” ознака ЕУ прописа 32009L0073
3. Овлашћени предлагач прописа: Влада	4. Датум израде табеле: 25.05.2021.
Обрађивач: Министарство трговине, туризма и телекомуникација	
5. Назив прописа чије одредбе су предмет анализе усклађености са прописом Европске уније:	6. Бројчане ознаке (шифре) планираних прописа из базе НПАА: 2017-516
Предлог закона о заштити потрошача Draft Law on Consumer Protection	
7. Усклађеност одредби прописа са одредбама прописа ЕУ:	

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ¹⁶	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
3.3	Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of gas to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take appropriate measures to protect final customers in remote areas who are connected to the gas system. Member States may appoint a supplier of last resort	82	Потрошач има право на уредно и непрекидно снабдевање услугама од општег економског интереса одговарајућег квалитета по правичној цени, у складу са посебним прописима. Трговац је дужан да: 1) омогући потрошачу упознавање унапред са свим условима коришћења услуга од општег економског интереса и те услове јавно објави; 2) не врши дискриминацију потрошача; 3) услугу обрачунава применом цена утврђених посебним прописима. Трговац који пружа услугу од општег економског интереса је дужан да одржава квалитет услуге у	ПУ		

¹⁶ Потпуно усклађено - ПУ, делимично усклађено - ДУ, неусклађено - НУ, непреносиво – НП

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ¹⁶	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	<p>for customers connected to the gas system. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers those measures shall include those set out in Annex I.</p>		<p>складу са законом, посебним прописима и правилима струке.</p> <p>Трговац који пружа услугу од општег економског интереса, као и друга тела која одлучују о правима и обавезама потрошача услуга од општег економског интереса дужни су да оснују саветодавна тела у која ће бити укључени представници евидентираних удружења односно савеза из члана 140. овог закона. Трговац који пружа услугу од општег економског интереса и друга тела која одлучују о правима и обавезама потрошача услуга од општег економског интереса доносе одлуке по добијању мишљења саветодавног тела, и то на транспарентан, објективан и недискриминаторан начин.</p> <p>Трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да образују комисије за решавање рекламација потрошача у чијем саставу морају да буду и представници евидентираних удружења и савеза из члана 140. овог закона.</p> <p>Поступак оснивања, начин рада и права и обавезе чланова саветодавног тела или комисије за решавање рекламација потрошача, уређују се актима трговца и других тела из става 4. овог члана.</p> <p>Представнике удружења за заштиту потрошача у саветодавним телима или комисијама за решавање рекламација потрошача именују удружења за заштиту потрошача на рок и начин прописан актима из става 6. овог члана.</p> <p>Одлуке о формирању саветодавног тела и комисије за решавање рекламације морају бити јавно објављене.</p> <p>Удружење за заштиту потрошача објављује на својој интернет страници списак трговаца и тела из става 4. овог члана у којима су њихови</p>			

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ¹⁶	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
			представници чланови саветодавног тела или комисије за решавање рекламација.			
3.3	Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of gas to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take appropriate measures to protect final customers in remote areas who are connected to the gas system. Member States may appoint a supplier of last resort for customers connected to the gas system. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers those measures shall include those set out in Annex I.	83.	Угрожени потрошач је потрошач који због свог економског или друштвеног положаја, услова живота, посебних потреба или других тешких личних прилика прибавља робу или користи услугу под нарочито отежаним условима или је у томе онемогућен. Влада ближе уређује критеријуме за дефинисање угрожених потрошача и специфичне услове за обезбеђивање услуга од општег економског интереса угроженим потрошачима у појединим областима услуга од општег економског интереса, на предлог министра надлежног за одговарујућу област.	ПУ		
3.3	Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of gas to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take appropriate measures to protect final customers in	85.	Трговац може да обустави пружање услуга од општег економског интереса ако потрошач не измири своје текуће обавезе за пружене услуге у року од два месеца од дана доспелости обавезе. Трговац је дужан да пре обуставе из става 1. овог члана потрошача у писаном или електронском облику: 1) упозори на потрошачеву обавезу по основу уговора; 2) позове да измири заостале обавезе у року који не може бити краћи од 30 дана од дана	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ¹⁶	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	<p>remote areas who are connected to the gas system. Member States may appoint a supplier of last resort for customers connected to the gas system. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers those measures shall include those set out in Annex I.</p>		<p>достављања упозорења. Ако потрошач оспори постојање или висину обавезе из става 1. овог члана и настави да уплаћује рачуне за текуће обавезе, трговац не може да искључи потрошача са дистрибутивне мреже и обустави пружање услуге од општег економског интереса до окончања судског поступка чији је предмет оспоравана обавеза, покренутог по захтеву трговца. У случају обуставе пружања услуга, трговац је дужан да настави са пружањем услуга потрошачу најкасније у року од два дана од дана пријема уплате за заостали дуг. Забрањено је да трговац обустави пружање услуге снабдевања топлотном енергијом, односно снабдевања електричном енергијом или гасом којима се потрошач снабдева ради грејања током трајања грејне сезоне, ако у домаћинству живи угрожени потрошач. Забрањено је да трговац овласти друго правно или физичко лице да се обраћа потрошачу, без претходно добијене изричите сагласности потрошача, лично, путем телефона, факса, поште, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, ради остваривања потраживања из уговора. Забрана из става 6. овог члана примењује се на уговоре о продаји и уговоре о пружању услуга. Забрањено је трговцу да, у случају искључења потрошача са дистрибутивне мреже, односно обуставе пружања услуга од општег економског интереса, условљава поновно укључење, односно наставак пружања услуге плаћањем дугова потрошача који су застарели у смислу закона којим се регулишу облигациони односи.</p>			

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ¹⁶	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
3.3	<p>Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of gas to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take appropriate measures to protect final customers in remote areas who are connected to the gas system. Member States may appoint a supplier of last resort for customers connected to the gas system. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers those measures shall include those set out in Annex I.</p>	86.	<p>Пре закључења уговора о пружању услуга од општег економског интереса, поред обавеза трговца у погледу обавештавања из члана 12. овог закона и других прописа, трговац обавештава потрошача о:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) праву да потрошачу услуге од општег економског интереса одређеног квалитета морају да буду пружене по приступачној цени; 2) посебним понудама и попустима, са јасном назнаком услова за њихову реализацију; 3) критеријумима за стицање статуса угроженог потрошача, посебним погодностима намењеним угроженим потрошачима и начинима њихових остваривања; 4) износу тарифе која обухвата накнаду за прикључење на мрежу, врстама накнада за коришћење, укључујући детаље о стандардним попустима који се примењују и посебним и циљним тарифним плановима, као и роковима за прикључење на дистрибутивну мрежу; 5) начину на који се могу добити подаци о важећим тарифама и ценама одржавања; 6) праву и могућности потрошача да промени пружаоца услуге од општег економског интереса без накнаде; 7) начину остваривања права на накнаду, односно повраћај уплаћеног износа ако пружена услуга не одговара уговореном квалитету; 8) постојању могућности вансудског решавања потрошачких спорова; 9) условима и поступцима за промену услова из уговора и праву на раскид уговора пре истека уговорног рока; 10) доступности, условима и врстама накнада за одржавање ако трговац нуди и услугу одржавања. <p>Пре закључивања уговора, потрошачу морају да буду стављени на располагање сви релевантни</p>	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ¹⁶	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
			документи, укључујући текст уговора, у писаном облику или на трајном носачу записа.			
3.3	Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of gas to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take appropriate measures to protect final customers in remote areas who are connected to the gas system. Member States may appoint a supplier of last resort for customers connected to the gas system. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers those measures shall include those set out in Annex I.	87.	Трговац је дужан да потрошача обавести о промени цена најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена. Трговац је дужан да најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена, односно општих услова уговора обавести потрошача о измени методологије формирања цена и општих услова уговора, а ако лично обавештавање потрошача није могуће, да обавести потрошаче јавно. Трговац је дужан да, када измене методологије формирања цена и промене цена услуга од општег економског интереса подлежу добијању претходног одобрења или сагласности носиоца јавних овлашћења, најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена и измењене методологије формирања цена обавести потрошача о изменама, а ако лично обавештавање потрошача није могуће, да обавести потрошаче јавно.	ПУ		
3.3	Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of gas to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take appropriate measures to protect final customers in remote areas who are connected to the gas system.	88.	Потрошач има право да раскине уговор о пружању услуга од општег економског интереса ако није сагласан са променом цене, односно тарифе, изменом општих услова уговора наведеним у обавештењу трговца, као са квалитетом пружених услуга. Потрошач је дужан да уплати износ за услуге које су му пружене до раскида уговора.	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ¹⁶	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	Member States may appoint a supplier of last resort for customers connected to the gas system. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers those measures shall include those set out in Annex I.					
3.3	Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of gas to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take appropriate measures to protect final customers in remote areas who are connected to the gas system. Member States may appoint a supplier of last resort for customers connected to the gas system. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers those measures shall include those set out in Annex I.	89.	Трговац је дужан да омогући потрошачу закључивање уговора са другим трговцем који пружа услуге од општег економског интереса исте врсте без плаћања накнаде. Рок у коме је трговац дужан да омогући потрошачу закључивање уговора из става 1. овог члана не може бити дужи од месец дана од дана када је потрошач обавестио трговца о тој намери, осим ако посебним законом није другачије уређено.	ПУ		
3.4	Member States shall take appropriate measures, such as formulating national energy action plans, providing social security benefits to ensure the necessary gas supply to vulnerable customers, or providing for	84.	Програмима у појединим областима пружања услуга од општег економског интереса утврђују се мере и инструменти намењени обезбеђивању ефективне заштите угрожених потрошача,	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ¹⁶	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	support for energy efficiency improvements, to address energy poverty where identified, including in the broader context of poverty. Such measures shall not impede the effective opening of the market set out in Article 37 and market functioning and shall be notified to the Commission, where relevant, in accordance with paragraph 11 of this Article. Such notification shall not include measures taken within the general social security system.		нарочито у погледу приступа, доступности, искључења са дистрибутивне мреже, или ускраћивања пружања услуга, начину одређивања цене, информисања, саветовања и помоћи потрошачима у решавању потрошачких проблема. Влада на предлог министра надлежног за одговарајућу област, доноси програм заштите угрожених потрошача у појединим областима услуга од општег економског интереса.			
3.6.1.a	Member States shall ensure that: (a) where a customer, while respecting the contractual conditions, wishes to change supplier, the change is effected by the operator(s) concerned within three weeks; and	89.1	Трговац је дужан да омогући потрошачу закључивање уговора са другим трговцем који пружа услуге од општег економског интереса исте врсте без плаћања накнаде.	ПУ		
3.6.1.a	Member States shall ensure that: (a) where a customer, while respecting the contractual conditions, wishes to change supplier, the change is effected by the operator(s) concerned within three weeks; and	89.2	Рок у коме је трговац дужан да омогући потрошачу закључивање уговора из става 1. овог члана не може бити дужи од месец дана од дана када је потрошач обавестио трговца о тој намери, осим ако посебним законом није другачије уређено.	ДУ		
3.6.1.b	(b) customers are entitled to receive all relevant consumption data.	90.	Трговац је дужан да рачуне за пружене услуге од општег економског интереса доставља без кашњења и у роковима који омогућавају да потрошач прати остварену потрошњу и задужење за обрачунски период од највише месец дана. Трговац је дужан да у рачуну за пружене услуге од општег економског интереса наведе елементе који потрошачу омогућавају да: 3) проверава и прати износ свог задужења; 4) остварује увид у текућу потрошњу ради провере укупне потрошње према пруженом квалитету услуге. Трговац је дужан да потрошачу без накнаде на његов захтев достави детаљну спецификацију рачуна. Ако је уговор о пружању услуга од општег	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ¹⁶	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
			<p>економског интереса закључен на одређени рок, датум истека рока мора бити назначен на сваком рачуну.</p> <p>Када потрошач касни са плаћањем, обрачунате накнаде за закаснела плаћања морају бити у складу са трошковима и трговац не сме обрачунавати каматну стопу на заостали дуг супротно принудним прописима, а нарочито законом који уређује висину стопе затезне камате.</p> <p>Услуга читања мерних уређаја у циљу издавања рачуна је бесплатна.</p> <p>Услуге које су бесплатне за потрошача треба да буду означене на рачуну, уз навођење да су бесплатне.</p>			
3.6.2	Member States shall ensure that the rights referred to in points (a) and (b) of the first subparagraph are granted to customers in a non-discriminatory manner as regards cost, effort or time.	89.1 90.1	<p>Трговац је дужан да омогући потрошачу закључивање уговора са другим трговцем који пружа услуге од општег економског интереса исте врсте без плаћања накнаде.</p> <p>Трговац је дужан да рачуне за пружене услуге од општег економског интереса доставља без кашњења и у роковима који омогућавају да потрошач прати остварену потрошњу и задужење за обрачунски период од највише месец дана.</p>	ПУ		
3.9.1	Member States shall ensure the provision of single points of contact to provide consumers with all necessary information concerning their rights, current legislation and the means of dispute settlement available to them in the event of a dispute. Such contact points may be part of general consumer information points.	91.1	Трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да обезбеде постојање и несметано функционисање бесплатних телефонских линија ради омогућавања потрошачима да лако контактирају трговца у вези са питањима и проблемима прикључивања на дистрибутивну мрежу, као и квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса.	ДУ	Предлог не преноси обавезу обавештавања о важећим прописима	

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ¹⁶	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
AI.1.a.1	Without prejudice to Community rules on consumer protection, in particular Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts ¹⁷ and Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts ¹⁸ , the measures referred to in Article 3 are to ensure that customers: (a) have a right to a contract with their gas service provider that specifies: - the identity and address of the supplier,	12.1.2	пословном имену, матичном броју, адреси седишта и броју телефона;	ПУ		
	- the services provided, the service quality levels offered, as well as the time for the initial connection,	12.1.1	основним обележјима робе или услуге;	ПУ		
	- the types of maintenance service offered,	86.1.10	доступности, условима и врстама накнада за одржавање ако трговац нуди и услугу одржавања	ПУ		
	- the means by which up-to-date information on all applicable tariffs and maintenance charges may be obtained,	86.1.5	начину на који се могу добити подаци о важећим тарифама и ценама одржавања;	ПУ		
	- the duration of the contract, the conditions for renewal and termination of services and of the contract, and whether withdrawal from the contract without charge is permitted,	12.1.8	условима за раскидање уговора, ако је закључен на неодређено време или ако се продужава аутоматски;	ПУ		
	- the duration of the contract, the conditions for renewal and termination of services and of the contract, and whether withdrawal from the contract without charge is permitted,	12.2.1	трајању уговора	ПУ		
	- the duration of the contract, the conditions for renewal and termination of services and of the contract, and whether withdrawal from the contract without charge is permitted,	86.1.9	условима и поступцима за промену услова из уговора и праву на раскид уговора пре истека уговорног рока;	ПУ		

¹⁷ OJ L 144, 4.6.1997, p. 19.

¹⁸ OJ L 95, 21.4.1993, p. 29.

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ¹⁶	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	- any compensation and the refund arrangements which apply if contracted service quality levels are not met including inaccurate and delayed billing,	86.1.7	начину остваривања права на накнаду, односно повраћај уплаћеног износа ако пружена услуга не одговара уговореном квалитету;	ПУ		
	- the method of initiating procedures for settlement of disputes in accordance with point (f); and,	86.1.8	постојању могућности вансудског решавања потрошачких спорова;	ПУ		
	- information relating to consumer rights, including on the complaint handling and all of the information referred to in this point, clearly communicated through billing or the natural gas undertaking's web site,	12.1.6	начину изјављивања рекламације трговцу, а нарочито о месту пријема и начину поступања трговца по њима, као и условима који се односе на остваривање права потрошача по основу саобразности;	ПУ		
AI.1.a.2	Conditions shall be fair and well-known in advance. In any event, that information should be provided prior to the conclusion or confirmation of the contract. Where contracts are concluded through intermediaries, the information relating to the matters set out in this point shall also be provided prior to the conclusion of the contract;	86.1	Пре закључења уговора о пружању услуга од општег економског интереса, поред обавеза трговца у погледу обавештавања из члана 12. овог закона и других прописа, трговац обавештава потрошача о: 1) праву да потрошачу услуге од општег економског интереса одређеног квалитета морају да буду пружене по приступачној цени; 2) посебним понудама и попустима, са јасном назнаком услова за њихову реализацију; 3) критеријумима за стицање статуса угроженог потрошача, посебним погодностима намењеним угроженим потрошачима и начинима њихових остваривања; 4) износу тарифе која обухвата накнаду за прикључење на мрежу, врстама накнада за коришћење, укључујући детаље о стандардним попустима који се примењују и посебним и циљним тарифним плановима, као и роковима за прикључење на дистрибутивну мрежу; 5) начину на који се могу добити подаци о важећим тарифама и ценама одржавања; 6) праву и могућности потрошача да промени пружаоца услуге од општег економског интереса без накнаде; 7) начину остваривања права на накнаду, односно	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ¹⁶	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
			повраћај уплаћеног износа ако пружена услуга не одговара уговореном квалитету; 8) постојању могућности вансудског решавања потрошачких спорова; 9) условима и поступцима за промену услова из уговора и праву на раскид уговора пре истека уговорног рока; 10) доступности, условима и врстама накнада за одржавање ако трговац нуди и услугу одржавања.			
AI.1.b	are given adequate notice of any intention to modify contractual conditions and are informed about their right of withdrawal when the notice is given. Service providers shall notify their subscribers directly of any increase in charges, at an appropriate time no later than one normal billing period after the increase comes into effect in a transparent and comprehensible manner. Member States shall ensure that customers are free to withdraw from contracts if they do not accept the new conditions notified to them by their gas service provider;	87. 88.	Трговац је дужан да потрошача обавести о промени цена најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена. Трговац је дужан да најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена, односно општих услова уговора обавести потрошача о измени методологије формирања цена и општих услова уговора, а ако лично обавештавање потрошача није могуће, да обавести потрошаче јавно. Трговац је дужан да, када измене методологије формирања цена и промене цена услуга од општег економског интереса подлежу добијању претходног одобрења или сагласности носиоца јавних овлашћења, најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена и измењене методологије формирања цена обавести потрошача о изменама, а ако лично обавештавање потрошача није могуће, да обавести потрошаче јавно. Потрошач има право да раскине уговор о пружању услуга од општег економског интереса ако није сагласан са променом цене, односно тарифе, изменом општих услова уговора наведеним у обавештењу трговца, као са квалитетом пружених услуга. Потрошач је дужан да уплати износ за услуге које	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ¹⁶	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
			су му пружене до раскида уговора.			
AI.1.c	receive transparent information on applicable prices and tariffs and on standard terms and conditions, in respect of access to and use of gas services;	12.1.3	продајној цени или начину на који ће се продајна цена обрачунати ако се због природе робе или услуге продајна цена не може утврдити унапред, као и о свим додатним поштанским трошковима и трошковима транспорта и испоруке и могућности да се ти трошкови могу ставити потрошачу на терет;	ПУ		
AI.1.c	receive transparent information on applicable prices and tariffs and on standard terms and conditions, in respect of access to and use of gas services;	86.1.5 86.1.4	начину на који се могу добити подаци о важећим тарифама и ценама одржавања; износу тарифе која обухвата накнаду за прикључење на мрежу, врстама накнада за коришћење, укључујући детаље о стандардним попустима који се примењују и посебним и циљним тарифним плановима, као и роковима за прикључење на дистрибутивну мрежу;	ПУ		
AI.1.d	are offered a wide choice of payment methods, which do not unduly discriminate between customers. Prepayment systems shall be fair and adequately reflect likely consumption. Any difference in terms and conditions shall reflect the costs to the supplier of the different payment systems. General terms and conditions shall be fair and transparent. They shall be given in clear and comprehensible language and shall not include non-contractual barriers to the exercise of customers' rights, for example excessive contractual documentation. Customers shall be protected against unfair or misleading selling methods;	82.1 82.2	Потрошач има право на уредно и непрекидно снабдевање услугама од општег економског интереса одговарајућег квалитета по правичној цени, у складу са посебним прописима. Трговац је дужан да: 1) омогући потрошачу упознавање унапред са свим условима коришћења услуга од општег економског интереса и те услове јавно објави; 2) не врши дискриминацију потрошача; 3) услугу обрачунава применим цена утврђених посебним прописима.	ДУ	Пренето бројним одредбама Предлога. Видети посебно Поглавље V о неправичним уговорним одредбама	
AI.1.e	are not charged for changing supplier;	86.1.6	праву и могућности потрошача да промени пружаоца услуге од општег економског интереса без накнаде;	ПУ		
AI.1.f	benefit from transparent, simple and inexpensive procedures for dealing with their complaints. In particular, all consumers shall have the right to a good	82.5	Трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да образују комисије за решавање рекламација потрошача у	ДУ	Није транспонован део који се односи на процедуре вансудског решавања	

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ¹⁶	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	standard of service and complaint handling by their gas service provider. Such out-of-court dispute settlements procedures shall enable disputes to be settled fairly and promptly, preferably within three months, with provision, where warranted, for a system of reimbursement and/or compensation. They should, wherever possible, be in line with the principles set out in Commission Recommendation 98/257/EC of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes ¹⁹ ;		чијем саставу морају да буду и представници евидентираних удружења и савеза из члана 140. овог закона.		потрошачких спорова.	
AI.1.g	connected to the gas system are informed about their rights to be supplied, under the national legislation applicable, with natural gas of a specified quality at reasonable prices;	86.1.1	праву да потрошачу услуге од општег економског интереса одређеног квалитета морају да буду пружене по приступачној цени;	ПУ		
AI.1.h	have at their disposal their consumption data, and shall be able to, by explicit agreement and free of charge, give any registered supply undertaking access to its metering data. The party responsible for data management shall be obliged to give those data to the undertaking. Member States shall define a format for the data and a procedure for suppliers and consumers to have access to the data. No additional costs shall be charged to the consumer for that service;	90.2. 90.3	Трговац је дужан да у рачуну за пружене услуге од општег економског интереса наведе елементе који потрошачу омогућавају да: 1) проверава и прати износ свог задужења; 2) остварује увид у текућу потрошњу ради провере укупне потрошње према пруженом квалитету услуге. Трговац је дужан да потрошачу без накнаде на његов захтев достави детаљну спецификацију рачуна.	ДУ	Обавеза размене података није пренета	
AI.1.i	are properly informed of actual gas consumption and costs frequently enough to enable them to regulate their own gas consumption. That information shall be given by using a sufficient time frame, which takes account of the capability of customer's metering	90.1	Трговац је дужан да рачуне за пружене услуге од општег економског интереса доставља без кашњења и у роковима који омогућавају да потрошач прати остварену потрошњу и задужење за обрачунски период од највише месец дана.	ПУ		

¹⁹ OJ L 115, 17.4.1998, p. 31.

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ¹⁶	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	equipment. Due account shall be taken of the cost-efficiency of such measures. No additional costs shall be charged to the consumer for that service;					

1. Назив прописа Европске уније : Directive 2002/22/EC of the European Parliament and of the Council of 7 March 2002 on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services (Universal Service Directive), as amended (OJ L 108, 24.4.2002, p. 51–77) Директива 2002/22/ЕЗ Европског парламента и Савета од 7 марта 2002 о универзалним услугама и правима корисника у вези електронских комуникационих мрежа и услуга (Директива о универзалним услугама), која је последњи пут измењена Директивом 2009/136/ЕЗ (32009L0136)	2. „CELEX” ознака ЕУ прописа 32002L0022
3. Овлашћени предлагач прописа: Влада Обрађивач: Министарство трговине, туризма и телекомуникација	4. Датум израде табеле: 25.05.2021.
5. Назив прописа чије одредбе су предмет анализе усклађености са прописом Европске уније:	6. Бројчане ознаке (шифре) планираних прописа из базе НПАА: 2017-516
Предлог закона о заштити потрошача Draft Law on Consumer Protection	
7. Усклађеност одредби прописа са одредбама прописа ЕУ:	

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност ²⁰	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
3.1	Member States shall ensure that the services set out in this Chapter are made available at the quality specified to all end-users in their territory, independently of geographical location, and, in the light of specific national conditions, at an affordable price.	82.1	Потрошач има право на уредно и непрекидно снабдевање услугама од општег економског интереса одговарајућег квалитета по правичној цени, у складу са посебним прописима.	ПУ		

²⁰ Потпуно усклађено - ПУ, делимично усклађено - ДУ, неусклађено - НУ, непреносиво – НП

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
9.1	National regulatory authorities shall monitor the evolution and level of retail tariffs of the services identified in Articles 4, 5, 6 and 7 as falling under the universal service obligations and provided by designated undertakings, in particular in relation to national consumer prices and income.	5.1.24	услуга од општег економског интереса је услуга чији квалитет, услове пружања или цену, уређује или контролише државни орган или други имаоци јавног овлашћења, нарочито, због велике вредности почетних улагања, ограничености ресурса неопходних за њено пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, а у циљу задовољења општег друштвеног интереса (нпр. из области енергетике, снабдевање водом, одводњавање и пречишћавање атмосферских и отпадних вода, превоз путника у домаћем јавном линијском превозу, електронске комуникационе услуге, поштанске услуге, одржавање чистоће, одлагање комуналног отпада, управљање гробљима и сахрањивање, управљање јавним паркиралиштима, обављање димничарских послова и сл.);	ПУ		
10.1	Member States shall ensure that designated undertakings, in providing facilities and services additional to those referred to in Articles 4, 5, 6, 7 and 9(2), establish terms and conditions in such a way that the subscriber is not obliged to pay for facilities or services which are not necessary or not required for the service requested.	82.2	Трговац је дужан да: 1) омогући потрошачу упознавање унапред са свим условима коришћења услуга од општег економског интереса и те услове јавно објави; 2) не врши дискриминацију потрошача; 3) услугу обрачунава применом цена утврђених посебним прописима.	ПУ		
11.5	Member States shall ensure that national regulatory authorities are able to monitor compliance with these performance targets by designated undertakings.	5.1.24	услуга од општег економског интереса је услуга чији квалитет, услове пружања или цену, уређује или контролише државни орган или други имаоци јавног овлашћења, нарочито, због велике вредности почетних улагања, ограничености ресурса неопходних за њено пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, а у циљу задовољења општег друштвеног интереса (нпр. из области енергетике, снабдевање водом, одводњавање и пречишћавање атмосферских и отпадних вода, превоз путника у домаћем јавном линијском превозу, електронске комуникационе услуге, поштанске услуге, одржавање чистоће, одлагање комуналног отпада, управљање	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
			гробљима и сахрањивање, управљање јавним паркиралиштима, обављање димничарских послова и сл.);			
20.2.1	Member States shall ensure that, where subscribing to services providing connection and/or access to the public telephone network, consumers have a right to a contract with an undertaking or undertakings providing such services. The contract shall specify at least:	12.1.	Трговац је дужан да пре закључења уговора о продаји робе или пружању услуга, потрошача на јасан и разумљив начин на српском језику или језику националне мањине у складу са законом обавести о:	ПУ		
20.2.1.a	the identity and address of the supplier;	12.1.2	словном имену, матичном броју, адреси седишта и броју телефона;	ПУ		
20.2.1.b	services provided, the service quality levels offered, as well as the time for the initial connection;	12.1.1	основним обележјима робе или услуге;	ПУ		
20.2.1.c	the types of maintenance service offered;	86.1.10	доступности, условима и врстама накнада за одржавање ако трговац нуди и услугу одржавања.	ПУ		
20.2.1.d	particulars of prices and tariffs and the means by which up-to-date information on all applicable tariffs and maintenance charges may be obtained;	12.1.4	начину плаћања, начину и року испоруке, начину извршења других уговорних обавеза;	ПУ		
20.2.1.d	particulars of prices and tariffs and the means by which up-to-date information on all applicable tariffs and maintenance charges may be obtained;	86.1.4	износу тарифе која обухвата накнаду за прикључење на мрежу, врстама накнада за коришћење, укључујући детаље о стандардним попустима који се примењују и посебним и циљним тарифним плановима, као и роковима за прикључење на дистрибутивну мрежу;	ПУ		
20.2.1.d	particulars of prices and tariffs and the means by which up-to-date information on all applicable tariffs and maintenance charges may be obtained;	86.1.5	начину на који се могу добити подаци о важећим тарифама и ценама одржавања;	ПУ		
20.2.1.d	particulars of prices and tariffs and the means by which up-to-date information on all applicable tariffs and maintenance charges may be obtained;	86.1.10	доступности, условима и врстама накнада за одржавање ако трговац нуди и услугу одржавања.	ПУ		
20.2.1.e	the duration of the contract, the conditions for renewal and termination of services and of the contract;	12.1.8	условима за раскидање уговора, ако је закључен на неодређено време или ако се продужава аутоматски;	ПУ		
20.2.1.e	the duration of the contract, the conditions for renewal and termination of services and of the contract;	12.2.1	трајању уговора	ПУ		
20.2.1.e	the duration of the contract, the conditions for renewal and termination of services and of the contract;	86.1.9	условима и поступцима за промену услова из уговора и праву на раскид уговора пре истека	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
			уговорног рока;			
20.2.1.f	any compensation and the refund arrangements which apply if contracted service quality levels are not met; and	86.1.7	начину остваривања права на накнаду, односно повраћај уплаћеног износа ако пружена услуга не одговара уговореном квалитету;	ПУ		
20.2.1.g	the method of initiating procedures for settlement of disputes in accordance with Article 34.	86.1.8	постојању могућности вансудског решавања потрошачких спорова;	ПУ		
20.4	Subscribers shall have a right to withdraw from their contracts without penalty upon notice of proposed modifications in the contractual conditions. Subscribers shall be given adequate notice, not shorter than one month, ahead of any such modifications and shall be informed at the same time of their right to withdraw, without penalty, from such contracts, if they do not accept the new conditions.	88.1 87	<p>Потрошач има право да раскине уговор о пружању услуга од општег економског интереса ако није сагласан са променом цене, односно тарифе изменом општих услова уговора наведеним у обавештењу трговца, као са квалитетом пружених услуга.</p> <p>Трговац је дужан да потрошача обавести о промени цена најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена.</p> <p>Трговац је дужан да најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена, односно општих услова уговора обавести потрошача о измени методологије формирања цена и општих услова уговора, а ако лично обавештавање потрошача није могуће, да обавести потрошаче јавно.</p> <p>Трговац је дужан да, када измене методологије формирања цена и промене цена услуга од општег економског интереса подлежу добијању претходног одобрења или сагласности носиоца јавних овлашћења, најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена и измењене методологије формирања цена обавести потрошача о изменама, а ако лично обавештавање потрошача није могуће, да обавести потрошаче јавно.</p>	ПУ		
21.1	Member States shall ensure that transparent and up-to-date information on applicable prices and tariffs, and on standard terms and conditions, in respect of access to and use of publicly available telephone services is available to end-users and consumers, in accordance with the provisions of Annex II.	91	Трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да обезбеде постојање и несметано функционисање бесплатних телефонских линија ради омогућавања потрошачима да лако контактирају трговца у вези са питањима и проблемима прикључивања на дистрибутивну мрежу, као и квалитетом и	ПУ		

a)	a1)	б)	б1)	в)	г)	д)
			коришћењем услуга од општег економског интереса.			
22.1	Member States shall ensure that national regulatory authorities are, after taking account of the views of interested parties, able to require undertakings that provide publicly available electronic communications services to publish comparable, adequate and up-to-date information for end-users on the quality of their services. The information shall, on request, also be supplied to the national regulatory authority in advance of its publication.	87	<p>Трговац је дужан да потрошача обавести о промени цена најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена.</p> <p>Трговац је дужан да најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена, односно општих услова уговора обавести потрошача о измени методологије формирања цена и општих услова уговора, а ако лично обавештавање потрошача није могуће, да обавести потрошаче јавно.</p> <p>Трговац је дужан да, када измене методологије формирања цена и промене цена услуга од општег економског интереса подлежу добијању претходног одобрења или сагласности носиоца јавних овлашћења, најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена и измењене методологије формирања цена обавести потрошача о изменама, а ако лично обавештавање потрошача није могуће, да обавести потрошаче јавно..</p>	ДУ		
34.1	Member States shall ensure that transparent, simple and inexpensive out-of-court procedures are available for dealing with unresolved disputes, involving consumers, relating to issues covered by this Directive. Member States shall adopt measures to ensure that such procedures enable disputes to be settled fairly and promptly and may, where warranted, adopt a system of reimbursement and/or compensation. Member States may extend these obligations to cover disputes involving other end-users.			ПУ	Видети Поглавље XIII потрошачки приговори и вансудско решавање потрошачких спорова. Чл. 113. Закон о електронским комуникацијама.	